

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**PENGARUH PENGETAHUAN PRODUK KOSMETIK TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN DIPASAR PULAU BURUNG
INDRAGIRI HILIR MENURUT PERSPEKTIF
EKONOMI SYARIAH**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Melengkapi Tugas Akhir Dan Memenuhi Syarat Guna
Memperoleh Gelar Sarjana Syariah (SE)

**OLEH****WAN NUR SUHAILA****11625203958**

**PROGRAM SI
JURUSAN EKONOMI SYARIAH
FAKULTAS SYARIAH DAN HUKUM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM
RIAU**

1441 H/2020 M

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

PERSETUJUAN

Skripsi dengan judul: **PENGARUH PENGETAHUAN PRODUK KOSMETIK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DIPASAR PULAU BURUNG INDRAGIRI HILIR MENURUT PERSPEKTIF EKONOMI SYARIAH**, yang ditulis oleh:

Nama : **WAN NUR SUHAILA**
Nim : 11625203958
Program Studi : Ekonomi Syariah

Dapat diterima dan disetujui untuk diujikan dalam sidang Munaqasah Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau

Pekanbaru, 29 Rajab 1441 H
29 Maret 2020M

Pembimbing Skripsi



MADONA KHAIRUNNISA, SE.I., ME.Sy
NIK: 130 217 028

UIN SUSKA RIAU



UIN SUSKA RIAU

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
FAKULTAS SYARIAH & HUKUM

كلية الشريعة و القانون

FACULTY OF SYARIAH AND LAW

Jl. H. R. Soebrantas No. 155 KM. 15 Tuahmadani Tampan - Pekanbaru 28293 PO. Box. 1004 Telp / Fax. 0761-562052
Web. www.fasih.uin-suska.ac.id Email : fasih@uin-suska.ac.id

PENGESAHAN SKRIPSI

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Judul Skripsi : PENGARUH PENGETAHUAN PRODUK KOSMETIK TERHADAP
KEPUASAN PELANGGANDIMPASAR PULAU BURUNG INDRAGIRI
HILIR MENURUT PERSPEKTIF EKONOMI SYARIAH
Nama Panulis : WAN NUR SUHAILA
NIM : 11625203958
Program Studi : EKONOMI SYARIAH
Telah dimunaqasyahkan pada :
Hari / Tanggal : Selasa / 19 Mei 2020
Waktu : 08.00 Wib

Dan telah melakukan perbaikan sesuai dengan Catatan dari Tim Penguji Munaqasyah Fakultas
Syariah dan Hukum UIN Suska Riau

Pekanbaru, 2020
Tim Penguji



1. Dr. Wahidin, M.Ag
(Ketua sekaligus Anggota Penguji)
2. Irfan Zulfikar, M.Ag
(Sekretaris sekaligus Anggota Penguji)
3. Syahpawi, S.Ag., M.Sh
(Anggota Penguji)
4. Dr. H. Johari, M.Ag
(Anggota Penguji)





Mengetahui
Dekan Fakultas Syariah dan Hukum



Dr. Drs.H. Hajar, M.Ag.
NIP. 19580712 198601 1 005

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

ABSTRAK

Wan Nur Suhaila (2020) : “Pengaruh Pengetahuan Produk Kosmetik terhadap Kepuasan Pelanggan di Pasar Pulau Burung Indragiri Hilir Menurut Perspektif Ekonomi Syari’ah”

Penelitian ini dilatarbelakangi dimana pengetahuan produk menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan karena hal tersebut berkaitan langsung dengan penjelasan dan pelayanan yang diberikan kepada pelanggan, penjelasan yang jelas mengenai produk kosmetik akan memberikan kepuasan tersendiri bagi pelanggannya. Permasalahan dalam penelitian ini adalah apakah terdapat pengaruh yang positif dan signifikan variabel pengetahuan produk kosmetik terhadap kepuasan pelanggan di pasar Pulau Burung Indragiri Hilir dan bagaimana tinjauan Ekonomi Islam tentang kepuasan pelanggan di pasar Pulau Burung Indragiri Hilir.

Penelitian ini dilakukan di Pasar Pulau Burung (Apotek Inti Sari). Populasinya berjumlah 780 orang. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 89 orang responden yang diambil berdasarkan rumus *Slovin*, dengan teknik pengambilan sampel menggunakan metode *Accidental Sampling*. Teknik pengumpulan data melalui Observasi, Wawancara, Angket, Dokumentasi dan Studi Kepustakaan. Selanjutnya penulis menganalisa data menggunakan kuantitatif dengan menggunakan uji instrument penelitian, uji asumsi klasik, dan uji hipotesis.

Dari hasil penelitian ini diperoleh persamaan regresi sebagai berikut: $Y = 16,082 + 0,263X$ artinya bahwa variabel pengetahuan produk kosmetik berpengaruh positif terhadap variabel kepuasan pelanggan. Hal ini juga diuji dengan menggunakan uji t dapat dilihat dari nilai $t_{hitung} (3,735) > t_{tabel} (1,987)$ dengan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$ yang berarti H_0 ditolak dan H_a diterima. Untuk uji Koefisien Determinasi (R^2) hasil pengolahan data menunjukkan bahwa nilai R^2 sebesar 0,138. Nilai tersebut menggambarkan bahwa sumbangan pengaruh variabel independen (pengetahuan produk kosmetik) terhadap naik turunnya variabel dependen (kepuasan pelanggan) adalah sebesar 13,8% dan sisanya 86,2% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model yang diajukan dalam penelitian ini. Pada koefisien korelasi diketahui nilai R sebesar 0,372. Artinya adalah bahwa korelasi antara variabel independen (pengetahuan produk kosmetik) dengan variabel dependen (kepuasan pelanggan) memiliki hubungan yang rendah.

Dalam tinjauan Ekonomi Islam, sesuai jawaban kuisisioner dari responden bahwa kepuasan pelanggan di Pasar Pulau Burung (Apotek Inti Sari) telah sesuai dengan prinsip Ekonomi Islam, bahwa Apotek Inti Sari dalam memberikan pelayanan dan penjelasan kepada konsumen mengenai produk kosmetik sudah sesuai dengan konsep ekonomi islam yang mengutamakan kejujuran, dan keadilan.

Keyword : Pengetahuan Produk Kosmetik, Kepuasan Pelanggan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

KATA PENGANTAR



Alhamdulillah, segala puji syukur hanya kepada Allah SWT, dengan rahmat dan karuniaNya penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini tepat pada waktunya. Shalawat dan salam tidak lupa di sampaikan pada junjungan kita yakni Nabi Muhammad SAW yang telah berjuang membawa umatnya dari alam kehinaan dan kejahiliaan kepada alam yang penuh dengan rahmat dan kebaikan yaitu Islam Rahmatan Lil'alamin sampai kepada kita saat sekarang ini.

Penelitian ini dengan judul **“Pengaruh Pengetahuan Produk Kosmetik terhadap Kepuasan Pelanggan di Pasar Pulau Burung Indragiri Hilir menurut Perspektif Ekonomi Syariah”** merupakan salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Syariah pada Fakultas Syariah dan Hukum di UIN SUSKA RIAU.

Dalam penulisan ini, penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna dan masih banyak kekurangan dikarekan oleh segala keterbatasan dan kemampuan yang penulis miliki. Namun penulis berusaha untuk mempersembahkan skripsi ini sebaik-baiknya agar memiliki manfaat bagi banyak pihak. Oleh karena itu dengan segala kerendahan hati penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun dari para pembaca yang kiranya bermanfaat untuk kesempurnaan penulisan penelitian ini.

Skripsi ini penulis persembahkan kepada kedua orang tua Ayahanda Wan Salehin dan Ibunda Mariana yang telah tulus ikhlas memberikan kasih sayang, bimbingan, perhatian, dukungan moral dan materil yang telah diberikan selama ini



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Terimakasih telah meluangkan segenap waktunya untuk mengasuh, mendidik, membimbing dan mengiringi jalan hidup penulis dengan dibarengi alunan doa yang tiada henti agar penulis sukses dalam menggapai cita-cita.

Dalam penyusunan skripsi ini penulis banyak mendapat bimbingan, dukungan dan bantuan dari berbagai pihak, baik moril maupun materil, sehingga skripsi ini akhirnya dapat diselesaikan. Pada kesempatan ini, dengan ketulusan hati yang paling dalam, penulis mengucapkan terimakasih yang begitu besar kepada:

1. Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-nya kepada penulis.
2. Orang tua dan keluarga tercinta yang senantiasa mendoakan, memotivasi dan mengharapkan keberhasilan serta kebahagiaan, sekaligus dukungan moril maupun materil serta memberi semangat kepada ananda yakni Ayahanda Wan Salehin dan Ibunda Mariana yang selalu hidup dihati sanubari ini serta saudara kandungku tercinta Wan Sri Bayu, Wan Samsuri dan Wan Reni Gusmadi.

Bapak Prof. Dr. H. Akhmad Mujahidin, M. Ag, selaku rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau – Pekanbaru.

Bapak Dr. Drs. H. Hajar, M.Ag, selaku Dekan Fakultas Syari'ah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau – Pekanbaru.

Bapak Dr. Heri Sunandar, M.Cl selaku Wakil Dekan I, Bapak Dr. Wahidin, M.Ag, selaku Wakil Dekan II, dan Bapak Dr. Maghfira, M.A selaku wakil Dekan III.

Bapak Dr. Syahpawi, S.Ag., M.Sh dan Bapak Syamsurizal, SE, M.Sc, Ak. Selaku Ketua, dan Sekretaris Jurusan Ekonomi Syariah, serta Bapak Ibu



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Dosen dan karyawan maupun karyawan Fakultas Syariah dan Hukum yang telah memberikan nasehat-nasehat yang terbaik serta membantu penulis selama perkuliahan.

Ibu Madona Khairunnisa, SE.I., ME.Sy., selaku pembimbing yang telah banyak memberikan bimbingan, memperbaiki, dan menyempurnakan materi dan sistematika penulisan dan telah mengorbankan waktunya kepada penulis dalam penyelesaian skripsi ini.

Bapak Dr. Amrul Muzan, M.Ag selaku pembimbing Akademis penulis, yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan nasehat dan motivasi kepada penulis.

9. Bapak Ibu pengelola perpustakaan UIN SUSKA RIAU, serta pengelola Pustaka Wilayah Soeman HS Pekanbaru Riau, terimakasih atas pelayanan dan peminjaman buku sebagai referensi bagi penulis.

10. Kepada Bapak Ardi Wiratama selaku Pemilik Toko Apotek/Kosmetik yang telah memberikan data dan informasi serta telah meluangkan waktunya dalam pengumpulan data selama penulisan skripsi.

11. Kepada saudara-saudara terkasihku Wan Sri Bayu, Wan Samsuri, dan Wan Reni Gusmadi, yang selalu memberikan semangat dan kebahagiaan disaat masa sulit penulis dan telah banyak berkorban dan membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

12. Kepada abang dan kakak senior yang selalu memberi motivasi, bantuan dan ilmu mereka yang tiada henti.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3. Teman-teman KKN Desa Mentayan, Randy Wiry Sandy, Gerry Al-Ardi, M. Arifin. Sahari, Ahmad Ridho A, Reri Tri Wahyudi, Sri Wahyuni, Masnun Fitriani, Ani Jahrotunnisa dan Nuraini. Terimakasih atas dorongan semangat dan kebersamaan yang tidak terlupakan.

4. Terimakasih kepada Evi Ariati Lestari, Husna Luthfiyah, Upi Candria, Wulan Setiyani, Nuaraini, Heri Pradana dan semua teman-teman EI E'16 yang selalu mendukung dan memberi semangat kepada penulis.

5. Terimakasih kepada penghuni Kost Berkah Sri Wahyuni, Mutia Fransiska, Tuti Dayanti Ritonga, Yeni Hariyati beserta teman-teman yang selalu mendukung dan selalu menemani penulis hingga penulis menyelesaikan penulisan skripsi ini.

Butuh lembar yang lebih luas untuk berjuta nama yang tidak tertuliskan, bukan maksud hati untuk melupakan jasa kalian semua. Akhirnya tiada kata yang pantas penulis ucapkan selain terimakasih yang sedalam-dalamnya, semoga Allah SWT membalasnya dengan balasan yang berlipat ganda, aamiin.

Wabillahitaufiq Walhidayah Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Pekanbaru, 14 Maret 2020

Penulis

WAN NUR SUHAILA
Nim. 11625203958

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	x
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Batasan Masalah	8
C. Rumusan Masalah.....	9
D. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	9
E. Metode Penelitian	10
F. Model Kerangka Berfikir.....	19
G. Hipotesis	20
H. Definisi Operasional Variabel	20
I. Penelitian Terdahulu.....	21
J. Sistematika Penulisan	22
BAB II GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN	
A. Letak Geografis dan Demografis Desa Pulau Burung.....	25
B. Visi dan Misi Desa Pulau Burung	29
C. Agama Dan Pendidikan	30
D. Kesehatan.....	32
E. Mata Pencarian	33
F. Ekonomi dan Adat Istiadat	36
BAB III LANDASAN TEORI	
A. Pengetahuan Produk Kosmetik.....	38
B. Pengetahuan Produk Kosmetik dalam Pandangan Islam	45
C. Kepuasan Pelanggan.....	48
D. Kepuasan Pelanggan dalam Pandangan Islam.....	54



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Pengaruh Pengetahuan Produk Kosmetik Terhadap Kepuasan Pelanggan Dipasar Pulau Burung Indragiri Hilir.	60
B. Tinjauan Ekonomi Syaria'ah Tentang Kepuasan Pelanggan Dipasar Pulau Burung Indragiri Hilir	77

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan.....	83
B. Saran	84

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

UIN SUSKA RIAU

DAFTAR TABEL

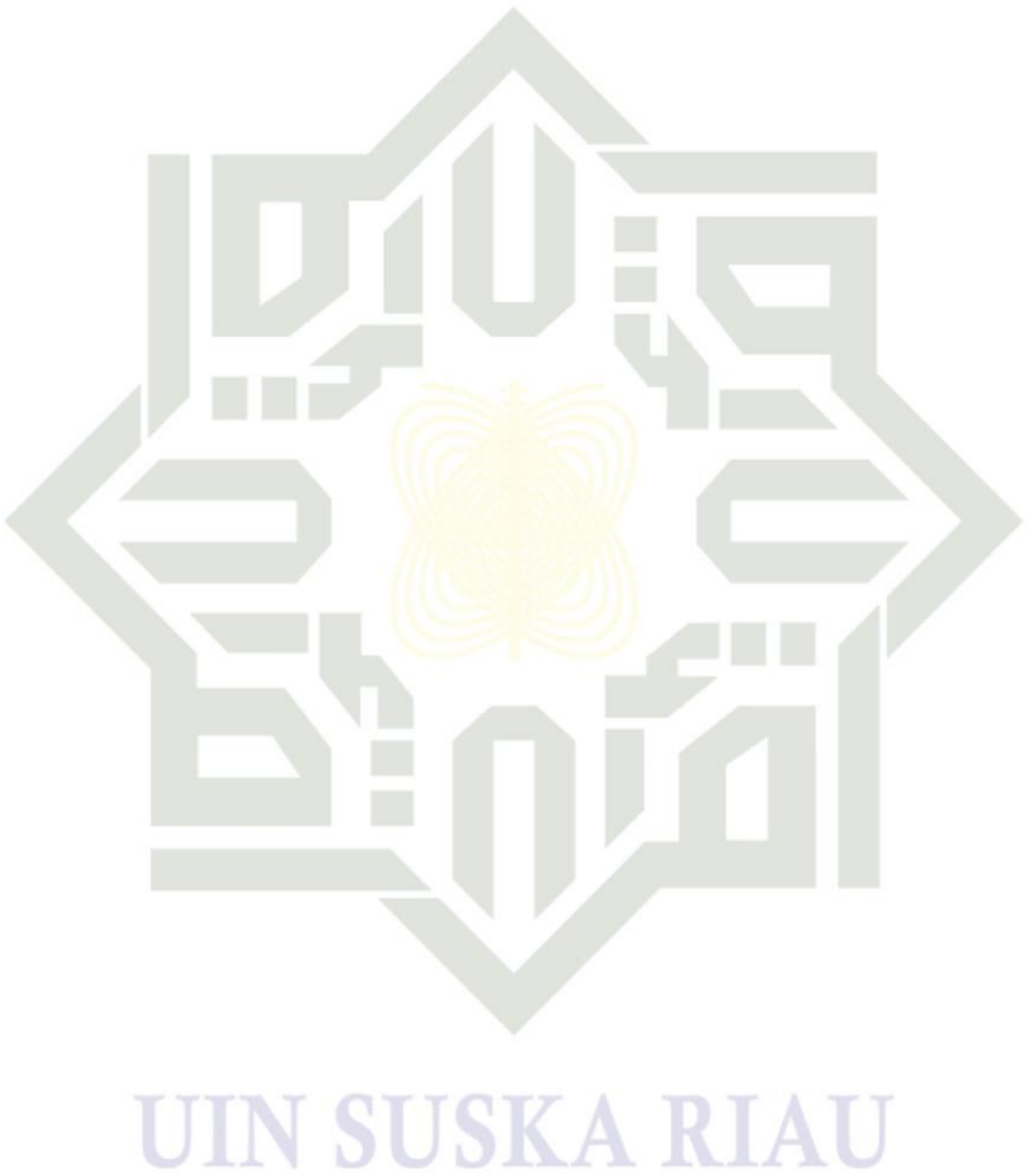
Tabel I.1	Daftar Nama Produk Kosmetik Dan Jumlah Konsumen	6
Tabel I.2	Daftar Jumlah Ketidakpuasan Konsumen Terhadap Produk Kosmetik Dipasar Pulau Burung	7
Tabel I.3	Interpretasi Koefisien Korelasi	19
Tabel I.4	Variabel, Sub Variabel Dan Indikator	20
Tabel I.5	Penelitian Terdahulu	21
Tabel II.1	Klasifikasi Penduduk Pulau Burung Menurut Jenis Kelamin	28
Tabel II.2	Agama Penduduk Di Pulau Burung	31
Tabel II.3	Sarana Rumah Ibadah Di Pulau Burung	31
Tabel II.4	Tingkat Pendidikan Di Pulau Burung	32
Tabel II.5	Tingkat Kesehatan Di Pulau Burung	33
Tabel II.6	Tingkat Mata Pencarian Pokok Dipulau Burung	35
Tabel IV.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	61
Tabel IV.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	61
Tabel IV.3	Karakteristik Responden Menurut Pekerjaan	62
Tabel IV.4	Deskriptif Statistik	63
Tabel IV.5	Tanggapan Responden Tentang Variabel Pengetahuan Produk Kosmetik	65
Tabel IV.6	Tanggapan Responden Tentang Variabel Kepuasan Pelanggan	66
Tabel IV.7	Hasil Uji Validitas	68
Tabel IV.8	Hasil Uji Reliabilitas	69
Tabel IV.9	Hasil Uji Normalitas	70
Tabel IV.10	Hasil Uji Regresi Linear Sederhana	73
Tabel IV.11	Hasil Uji Hipotesis Parsial (Uji T)	74



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Tabel IV.12 Koefisien Derminasi	76
Tabel IV.13 Interval Nilai Koefisien Korelasi Dan Kekuatan Hubungan	77

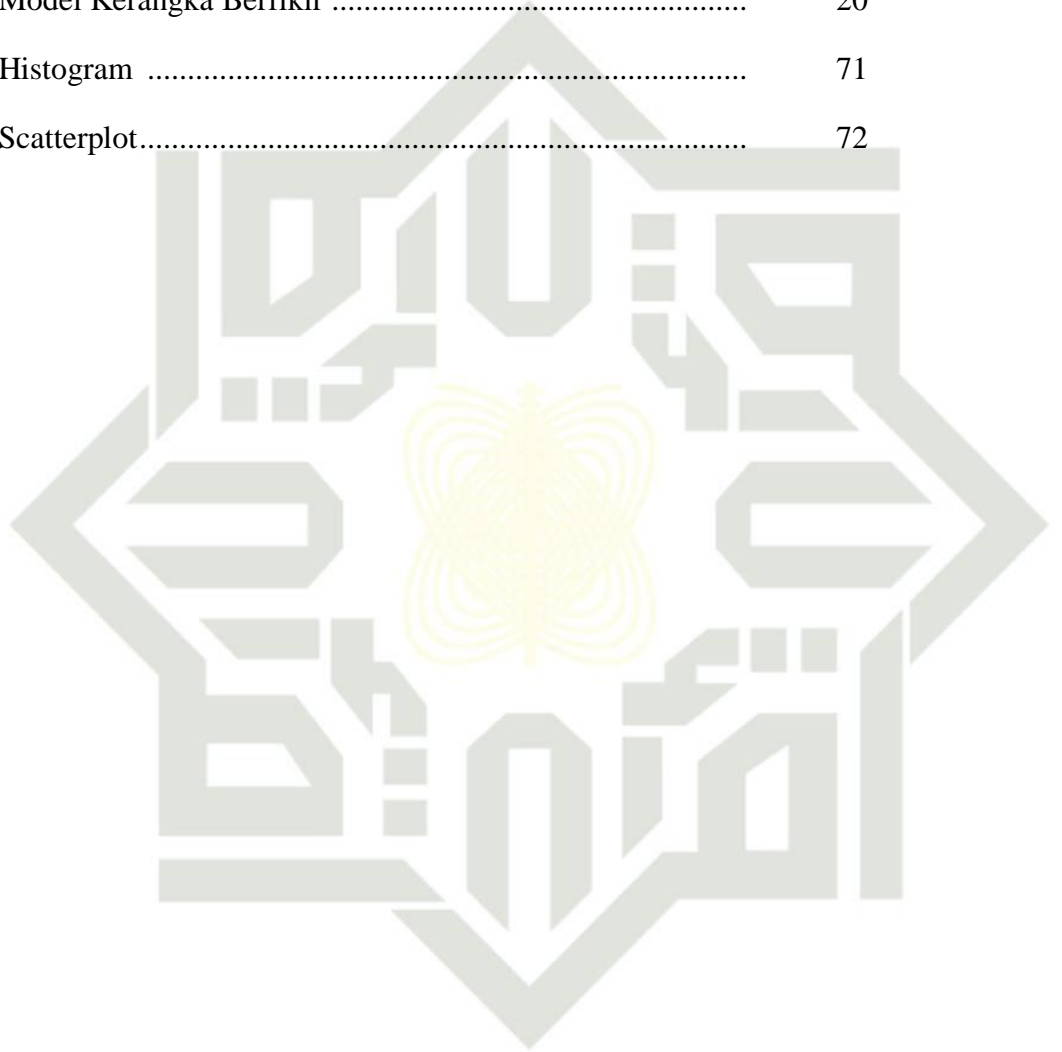


Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR GAMBAR

Gambar I.1	Grafik Daftar Jumlah Ketidakpuasan Konsumen Terhadap Produk Kosmetik di Pasar Pulau Burung Indragiri Hilir Periode 2017-2018.....	7
Gambar I.2	Model Kerangka Berfikir	20
Gambar IV.1	Histogram	71
Gambar IV.2	Scatterplot.....	72



UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB I PENDAHULUAN

A Latar Belakang Masalah

Seiring berjalannya waktu, kebutuhan-kebutuhan manusia semakin meningkat dan bertambah jumlah dan jenisnya. Manusia saat ini sudah banyak memiliki kebutuhan-kebutuhan yang mungkin jadi hal yang wajib mereka miliki dan mereka gunakan setiap hari, seperti kendaraan, handphone keluaran terbaru, bahkan kosmetik sekalipun.

Bagi wanita, kosmetik dinyatakan sebagai salah satu kebutuhan yang tidak dapat dihindari dari kebutuhan sehari-hari. Pada kondisi pasar seperti sekarang ini, konsumen memiliki berbagai alasan untuk memilih suatu produk termasuk produk kosmetik yang akan dikonsumsi. Hal ini terjadi seiring dengan semakin meningkatnya taraf hidup masyarakat dan perkembangan zaman dimana perubahan teknologi dan arus informasi berkembang pesat, dan kemudian mempengaruhi banyak hal seperti kebutuhan, gaya hidup, dan keinginan yang semakin meningkat dan beragam.

Pengetahuan didefinisikan sebagai segala sesuatu yang diketahui, atau segala sesuatu yang diketahui berkenaan dengan suatu hal. Pengetahuan adalah suatu perubahan dalam perilaku suatu individu yang berasal dari pengalaman.¹ Pengetahuan merupakan semua informasi yang dimiliki konsumen mengenai berbagai macam produk dan jasa, serta pengetahuan lainnya yang terkait

¹ Philip Kotler dan Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran*, (Jakarta: Erlangga, 2009),

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

dengan produk dan jasa tersebut dan informasi yang berhubungan dengan fungsinya sebagai konsumen.²

Pengetahuan produk merupakan kumpulan dari berbagai macam informasi mengenai produk.³ Pengetahuan produk diperlukan sebagai dasar suksesnya suatu produk, biasanya melalui penggunaan/keterlibatan pada suatu produk. Pengetahuan konsumen tentang suatu produk yang diharapkan dapat mempengaruhi kepuasan secara positif, sebab suatu pengetahuan akan membuat tentang produk akan lebih realistis. Efek pengetahuan positif apabila: 1. Penggunaan pengetahuan diperlukan sebagai dasar suksesnya suatu produk, biasanya melalui penggunaan/keterlibatan pada suatu produk dan 2. Pengetahuan produk menyiratkan suatu struktur memori di dalam benak konsumen. Pengetahuan produk mencakup: a) Kesadaran akan kategori dan merek produk didalam kategori produk; b) Terminologi produk; c) Atribut/ciri produk; dan d) Kepercayaan tentang kategori produk secara umum.

Informasi ini diperoleh melalui analisis kesadaran konsumen dan citra dari merek yang tersedia. Salah satu aspek pengetahuan produk adalah harga.⁴ Sesuatu yang dapat digunakan untuk menerjemahkan informasi baru dan membuat pilihan. Tingkat pengetahuan dibentuk ketika seseorang mengkombinasikan beberapa konsep arti ke dalam kategori pengetahuan yang lebih besar dan lebih abstrak.

² John C. Mowen Dan Michael M, *Perilaku Konsumen*, (Jakarta: Erlangga, 2002), hal.135

³ Elvina, *Pengaruh Pengetahuan Produk dan Kepuasan Terhadap Keputusan Konsumen pada Isi Ulang Air Minum Depot Bening Water Dusun Lubuk Panjang*, Vol. 6 No.2, Juli-Desember 2017, hal.4

⁴ Engel J. F.,dkk. *Perilaku Konsumen*, (Jakarta: Binarupa Aksara, 2004), hal.337

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Memahami perilaku konsumen dan mengenal pelanggan merupakan tugas penting bagi para produsen, untuk itu pihak produsen atau perusahaan yang menghasilkan dan menjual produk yang ditujukan pada konsumen harus memiliki strategi yang jitu. Untuk itu perusahaan harus memahami konsep perilaku konsumen agar konsumen dapat memenuhi kebutuhan dan keinginannya dengan melakukan transaksi pembelian dan merasakan kepuasan terhadap produk yang ditawarkan sehingga konsumen menjadi pelanggan tunggal (loyal).⁵

Indikator pengetahuan terbagai menjadi tiga macam, yaitu:

1. Pengetahuan produk

Pengetahuan produk adalah kumpulan berbagai macam informasi mengenai produk yang meliputi pengetahuan mengenai karakteristik produk, kategori produk, merek produk, terminologi produk, atribut produk, harga dan sebagainya.

2. Pengetahuan pembelian

Keputusan konsumen mengenai tingkat pembelian produk akan sangat ditentukan oleh pengetahuannya. Pengetahuan pembelian terdiri atas pengetahuan toko, lokasi produk di dalam toko tersebut, dan penempatan produk yang sebenarnya di dalam toko tersebut.

3. Pengetahuan pemakaian

Suatu produk akan memberikan manfaat kepada konsumen jika produk tersedia telah digunakan atau dikonsumsi. Produk bisa memberikan

⁵ Nugroho J. Setiadi, *Perilaku Konsumen*, (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2008), hal.93

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

manfaat maksimal dan kepuasan tinggi, maka konsumen harus dapat menggunakan atau mengkonsumsi suatu produk dengan benar.

Kepuasan dinyatakan sebagai perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk dan harapan-harapannya.⁶

Kepuasan pelanggan menyatakan bahwa kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidak-sesuaian yang dirasakan antara harapan sebelumnya (atau norma kinerja lainnya) dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya.⁷

Kepuasan pelanggan merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang sebagai hasil dari perbandingan antara persepsi atas produk atau jasa yang dirasakan dan diharapkannya. Tingkat kepuasan adalah fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Dengan demikian, harapan pelanggan melatarbelakangi mengapa dua organisasi pada jenis bisnis yang sama dapat dinilai berbeda oleh pelanggannya. Harapan mereka dibentuk oleh pengalaman pembelian dahulu, komentar teman dan kenalannya serta janji dari perusahaan tersebut.

Banyak manfaat yang diterima oleh perusahaan dengan tercapainya tingkat kepuasan pelanggan yang tinggi yaitu dapat meningkatkan loyalitas pelanggan, dapat mencegah terjadinya perputaran pelanggan, mengurangi sensitivitas pelanggan terhadap harga, mengurangi biaya kegagalan

⁶ Philip Kotler, *Marketing Management, The Millenium Edition*, (Singapore: Prentice Hall International, 2000), hal.211

⁷ Tjiptono, *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*, (Yogyakarta: CV. Andi Offset, 2000), hal.77

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

pemasaran, mengurangi biaya operasi yang diakibatkan oleh meningkatnya jumlah pelanggan, meningkatkan efektivitas iklan dan meningkatkan reputasi bisnis.⁸

Dalam perspektif Islam kepuasan dikenal dengan masalah dengan pengertian terpenuhi kebutuhan fisik maupun spiritual. Islam sangat mementingkan keseimbangan kebutuhan fisik dan non fisik yang didasarkan atas nilai-nilai syariah. Seorang muslim untuk mencapai tingkat kepuasan harus mempertimbangkan beberapa hal, yaitu barang yang dikonsumsi adalah barang/jasa yang halal dan baik secara wajar dan tidak berlebihan. Pemenuhan kebutuhan atau keinginan dibolehkan selama hal itu mampu menambah *maslahah* atau tidak mendatangkan *kemudharatan*.

Sebagaimana Firman Allah Swt.⁹

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا لَا تَحْرِمُوا طَيِّبَاتِ مَا أَحَلَّ اللَّهُ لَكُمْ وَلَا تَعْتَدُوا إِنَّ اللَّهَ لَا يُحِبُّ الْمُعْتَدِينَ

Artinya: “Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu haramkan apa-apa yang baik yang telah Allah halalkan bagi kamu, dan janganlah kamu melampaui batas. Sesungguhnya Allah tidak menyukai orang-orang yang melampaui batas”. (QS. Al-Maidah: 87).

Menurut Ibnu Katsir, Firman Allah Ta’ala “diatas dapat ditafsirkan : sebagaimana mereka tidak boleh mengharamkan yang halal, maka mereka pun tidak boleh melampaui batas dalam menggunakan perkara halal dan berlebih-

⁸ Adinda Pandjiaz Tantri dan Tantri Widiastuti, *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Pada Toko Kosmetik Candra Semarang*, Vol. 8 No. 1, Juni 2013, hal.61

⁹ Departemen Agama, *Al-Qur'an dan Terjemahan*, (Bandung: MQS Publising, 2010), hal.122

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

lebih. Makanlah makanan yang halal lagi baik dari apa yang telah direzekikan oleh Allah kepadamu, dan bertakwalah kepada Allah dalam segala urusan, taat kepada-Nya, carilah keridhaan-Nya dan janganlah menyalahi dan mendurhakai-Nya yang kamu beriman kepada-Nya.¹⁰

Pulau Burung merupakan sebuah kecamatan di Kabupaten Indragiri Hilir, Riau, Indonesia. Pulau burung awalnya merupakan pulau kecil yang tidak berpenghuni, namun diseberang pulau tersebut terdapat kawasan industry pengolahan kelapa hibrida dan pengalengan nenas sehingga nama tempat tersebut diberi nama Pulau Burung. Kepadatan jumlah penduduk 40 jiwa/km², sedangkan luas daerah yaitu 538.33 km², dan jumlah desa/kelurahan berjumlah 15.

Berdasarkan pengamatan peneliti, di Pasar Pulau Burung terdapat Toko Apotek atau Kosmetik yang bernama Apotek Intisari, apotek intisari ini lebih dikenal dan diminati konsumen daripada apotek yang lain, toko ini menjual berbagai macam produk kosmetik diantaranya:

Tabel I.1
Daftar Nama Produk Kosmetik, Jumlah Konsumen yang Mengetahui Kosmetik, dan Membeli Kosmetik

No	Nama Kosmetik	Jumlah Konsumen	Jumlah Membeli Kosmetik	No	Nama Kosmetik	Jumlah Konsumen	Jumlah Membeli Kosmetik
1.	Wardah	780	547	5.	Sariayu	144	68
2.	Pond's	600	325	6.	Mustika Ratu	36	15
3.	Pixy	156	88	7.	Viva Cosmetics	384	115
4.	Garnier	480	250	8.	Purbasari	144	87

Sumber: Data Apotek Intisari Pasar Pulau Burung, 2018

¹⁰ Muhammad Nasib Ar-Rifa'i, *Kemudahan dari Allah Ringkasan Tafsir Ibnu Katsir* Jilid 2, (Jakarta: Gema Insani Press, 1999), Cet 1, hal.141

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

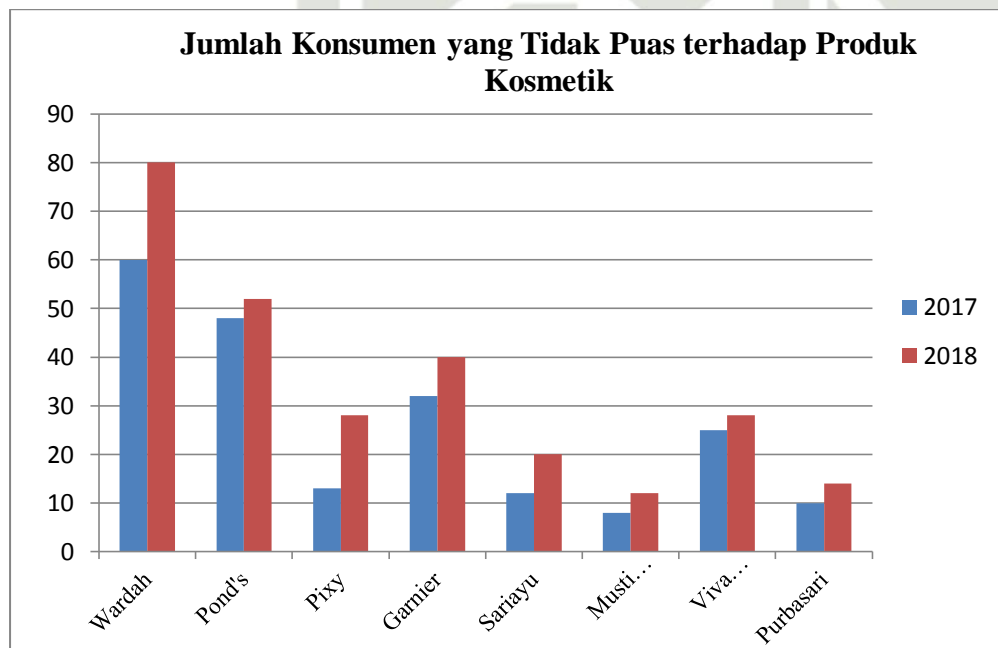
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Tabel I.2
Daftar Jumlah Ketidakpuasan Konsumen Terhadap Produk Kosmetik
di Pasar Pulau Burung Indragiri Hilir
Periode 2017-2018

No	Tahun	Jumlah Konsumen yang Tidak Puas terhadap Produk Kosmetik							
		Wardah	Pond's	Pixy	Garnier	Sariayu	Mustika Ratu	Viva Cosmetics	Purbasari
1	2017	60	48	13	32	12	8	25	10
2	2018	80	52	28	40	20	12	28	14

Sumber: Data Apotek Intisari Pasar Pulau Burung, 2018

Gambar I.1
Grafik Daftar Jumlah Ketidakpuasan Konsumen Terhadap Produk
Kosmetik di Pasar Pulau Burung Indragiri Hilir
Periode 2017-2018



Dari tabel dan grafik diatas, dapat dilihat bahwa penilaian ketidakpuasan konsumen ditahun 2017 lebih berkurang dibandingkan tahun 2018, dilihat dari segi produk Wardah berjumlah 80 orang, Pond's berjumlah 52 orang, Pixy berjumlah 28 orang, Garnier berjumlah 40 orang, Sariayu berjumlah 20 orang, Mustika Ratu berjumlah 12 orang, Viva Cosmetics berjumlah 28 orang, dan Purbasari berjumlah 14 orang. Artinya ketidakpuasan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

konsumen semakin meningkat.¹¹ Banyak konsumen merasa tidak puas dengan produk kosmetik tersebut disebabkan ada beberapa produk kosmetik yang tidak sesuai dengan kulit sehingga menimbulkan berbagai macam dampak negatif dari produk kosmetik tersebut, konsumen tidak puas karena produk tersebut tidak sesuai dengan keinginan mereka baik itu dari segi warna, bahkan nomor produknya juga berbeda, kemudian harga produk tidak sebanding dengan kualitas produk, dan juga konsumen yang asal membeli produk kosmetik namun tidak mengetahui apakah produk kosmetik itu layak dipakai atau tidak karena kosmetik merupakan kebutuhan bagi mereka, ini diakibatkan kurangnya pengetahuan pelanggan terhadap produk kosmetik.¹²

Berdasarkan uraian diatas penulis tertarik untuk melakukan sebuah penelitian dengan judul **“Pengaruh Pengetahuan Produk Kosmetik terhadap Kepuasan Pelanggan di Pasar Pulau Burung Indragiri Hilir Menurut Perspektif Ekonomi Syariah”**.

Batasan Masalah

Agar pembahasan dalam penelitian ini tidak terlalu luas dan mudah dipahami maka penulis membatasi tulisan ini tentang Pengaruh Pengetahuan Produk Kosmetik Terhadap Kepuasan Pelanggan di Pasar Pulau Burung Indragiri Hilir Menurut Perspektif Ekonomi Syariah, yang penulis batasi hanya pada produk kosmetik wardah, dimana produk kosmetik wardah adalah produk yang paling banyak diminati oleh konsumen wanita.

¹¹ Ardi Wiratama, Pemiik Apotek Inti Sari, *Wawancara* (Via Chat), Pulau Burung, 2 November 2019, Pukul 10:04.

¹² Ardi Wiratama, *Ibid*, 12 Oktober 2019, Pukul 14:46.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Rumusan Masalah

Berdasarkan batasan masalah diatas maka ada beberapa hal yang menjadi permasalahan dalam penelitian ini, yaitu:

1. Adakah Pengaruh yang Signifikan Antara Pengetahuan Produk Kosmetik dengan Kepuasan Pelanggan di Pasar Pulau Burung Indragiri Hilir?
2. Bagaimana Tinjauan Ekonomi Syariah tentang Kepuasan Pelanggan di Pasar Pulau Burung Indragiri Hilir?

Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

- a. Untuk Mengetahui Pengaruh Pengetahuan Produk Kosmetik Terhadap Kepuasan Pelanggan di Pasar Pulau Burung Indragiri Hilir.
- b. Untuk Mengetahui Tinjauan Ekonomi Syariah tentang Kepuasan Pelanggan di Pasar Pulau Burung Indragiri Hilir.

2. Manfaat Penelitian

- a. Sebagai informasi dan masukan dalam kegiatan usaha bisnis kosmetik menurut sistem ekonomi syariah.
- b. Sebagai informasi dan pedoman untuk peneliti selanjutnya.
- c. Sebagai salah satu syarat dalam menyelesaikan studi pendidikan S1 pada Fakultas Syariah dan Hukum UIN SUSKA RIAU dalam bidang Ekonomi Syariah.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Metode Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Pasar Pulau Burung Indragiri Hilir khususnya pada kalangan konsumen wanita yang menggunakan produk kosmetik di Pasar Pulau Burung, Indragiri hilir. Alasan penulis memilih lokasi penelitian ini karena ada permasalahan yang berkaitan dengan pengetahuan produk kosmetik terhadap kepuasan pelanggan serta lokasi ini mudah dijangkau oleh penulis.

2. Subjek dan Objek Penelitian

Subjek penelitian ini adalah konsumen wanita yang menggunakan produk kosmetik di Pasar Pulau Burung Indragiri Hilir. Sedangkan Objek penelitian ini adalah Pengaruh Pengetahuan Produk Kosmetik Terhadap Kepuasan Pelanggan di Pasar Pulau Burung Indragiri Hilir.

3. Populasi dan Sampel

Populasi adalah semua nilai baik hasil pengukuran maupun perhitungan, baik kuantitatif maupun kualitatif daripada karakteristik tertentu mengenai sekelompok objek yang lengkap dan jelas.¹³ Sedangkan sampel adalah sebagian anggota populasi yang memberikan keterangan atau data yang diperlukan dalam suatu penelitian. Dengan kata lain, sampel adalah himpunan bagian dari populasi. Sampel (disimbolkan dengan n) selalu mempunyai ukuran yang kecil atau sangat kecil dibandingkan dengan populasi.¹⁴

¹³ Husein Usman dan R. Purnomo Setiady Akbar, *Pengantar Statistik*, (Yogyakarta: Bumi Aksara, 2006), hal.181-182

¹⁴ M. Toha Anggoro, dkk, *Metode Peneilitian*, (Jakarta: Universitas Terbuka, 2008), Cet. ke-9, hal.43

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Adapun populasi dalam penelitian ini adalah pemilik toko yang berjumlah 1 orang dan konsumen wanita yang menggunakan produk kosmetik wardah yang berjumlah 780.

Untuk menentukan ukuran sampel, penulis menggunakan Rumus Slovin sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + N.e^2}$$

Keterangan :

n = Ukuran Sampel

N = Besar Populasi

e = Persen kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih dapat ditolerir atau diinginkan (10%).

Maka banyaknya sampel untuk subjek ini ialah:

$$n = \frac{N}{1 + N.e^2}$$

$$n = \frac{780}{1 + 780 (0,1)^2}$$

$$n = 88,63 = 89 \text{ orang}$$

Jumlah Sampel dalam penelitian ini adalah 89 orang konsumen dan 1 orang pemilik toko, jadi total keseluruhan sampel adalah 90 orang.

Adapun metode pengambilan sampel untuk konsumen yang digunakan adalah *Accidental Sampling*, teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu sesuai sebagai sumber data.¹⁵

4. Sumber Data

a. Data Primer

Yaitu data yang diperoleh konsumen wanita yang menggunakan produk kosmetik di pasar pulau burung, Indragiri hilir.

b. Data Sekunder

Yaitu data yang diperoleh dalam bentuk sudah jadi, sudah dikumpulkan dan diolah oleh pihak lain, biasanya sudah dalam bentuk publikasi. Data sekunder dalam penelitian ini adalah antara lain mencakup dokumen-dokumen resmi, dan dari beberapa buku-buku yang berhubungan dengan permasalahan yang diteliti.

5. Teknik Pengumpulan Data

Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi:

a. Observasi

Observasi yaitu mengadakan peninjauan langsung di lapangan untuk mendapatkan gambaran secara nyata tentang masalah yang diteliti.

b. Angket

Angket yaitu berupa beberapa pertanyaan yang tertulis yang akan diajukan kepada pelanggan yang dalam hal ini adalah Konsumen

¹⁵ Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*, Bandung: Alfabeta, 2009), hal.85

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Wanita yang Menggunakan Produk Kosmetik di Pasar Pulau Burung Indragiri Hilir.

c. Wawancara

Wawancara atau *Interview* yaitu sebuah proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab sambil bertatap muka antara pewawancara dengan responden atau orang yang diwawancarai.¹⁶

d. Dokumentasi

Dokumentasi adalah penelitian menggunakan barang-barang tertulis sebagai sumber data, misalnya buku-buku, majalah, dokumen, jurnal, peraturan-peraturan dan lain-lain.

e. Studi Kepustakaan

Metode pengumpulan data yang dilakukan dengan menelusuri file dan dokumen-dokumen serta informasi yang berkaitan dengan objek penelitian.

6. Variabel Penelitian

Dalam penelitian ini variabel yang akan diteliti adalah variabel independent atau variabel bebas (variabel X) dan variabel dependent atau variabel terikat (variabel Y). Yang bertindak sebagai variabel X adalah: Pengetahuan Produk Kosmetik Sedangkan yang bertindak sebagai variabel Y adalah Kepuasan Pelanggan.

¹⁶ Buhan Bungin, *Metodologi Penelitian Kuantitatif*, (Jakarta: Kencana, 2004), hal.136

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

7. Teknis Analisis Data

Analisa data dalam penelitian ini adalah menggunakan analisis data deskriptif dan kuantitatif. Analisis data deskriptif adalah analisis yang berfungsi untuk mendeskripsikan atau memberi gambaran terhadap objek yang diteliti melalui data sampel atau populasi sebagaimana adanya tanpa melakukan analisis dan membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum.

Sedangkan analisis data kuantitatif adalah suatu metode penelitian yang bersifat induktif, objektif dan ilmiah di mana data yang di peroleh berupa angka-angka (score, nilai) atau pernyataan-pernyataan yang di nilai, dan dianalisis dengan analisis statistik. Data ini diperoleh dari kuesioner yang akan dibagikan dan berhubungan dengan masalah yang diteliti.

Sebelum dilakukan pengujian hipotesis terlebih dahulu dilakukan pengujian persyaratan analisis yang meliputi:

a. Uji Instrumen Penelitian

1) Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengetahui seberapa tepat instrumen atau kuesioner yang disusun mampu menggambarkan yang sebenarnya dari variabel penelitian. Sebuah instrumen dikatakan valid apabila nilai koefisien korelasi r hitung $\geq r$ tabel.¹⁷ Adapun rumus yang dipakai yaitu *korelasi pearson produk moment*:

¹⁷ Irwan Gani, *Alat Analisis Data ; Aplikasi Statistik Untuk Penelitian Bidang Ekonomi dan Sosial*, (Yogyakarta: Andi, 2015), hal.163

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

$$r_{xy} = \frac{n \sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{[n \sum x^2 - (\sum x)^2][n \sum y^2 - (\sum y)^2]}}$$

Keterangan:

r = Koefisien Korelasi

x = Variable Independen

y = Variable Dependen

n = Jumlah Data

2) Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengukur konsistensi hasil penelitian atas dasar waktu yang berbeda. Semua item yang valid akan dilakukan uji reliabilitas, yaitu pengujian yang bertujuan untuk melihat tingkat kehandalan dari item yang valid dalam menentukan variable. Pengujian dilakukan dengan membandingkan antara nilai Alpha Cronbach dengan 0,6. Kriteria pengujian adalah:

- a) Jika Alpha Cronbach $\geq 0,6$, maka reliabilitas/handal.
- b) Jika Alpha Cronbach $\leq 0,6$, maka tidak reliabilitas/handal.

3) Skala Pengukuran

Setelah memperoleh data dengan kuisioner, maka peneliti menggunakan skala *likert*. Skala *likert* dapat digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau kelompok yang tentang fenomena social. Dalam penelitian fenomena social

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

ini telah ditetapkan secara spesifik oleh peneliti yang selanjutnya disebut sbagai variable penelitian.¹⁸

Dengan skala *likert*, maka variable yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrument yang dapat berupa pernyataan atau pertanyaan.¹⁹

Jawaban setiap item instrument yang digunakan skala likert mempunyai gradasi dari sangat positif sampai sangat negative, yang dapat berupa kata-kata antara lain.²⁰

- | | |
|------------------------------------|---|
| a) Sangat Setuju diberi skor | 5 |
| b) Setuju diberi skor | 4 |
| c) Netral diberi skor | 3 |
| d) Tidak Setuju diberi skor | 2 |
| e) Sangat Tidak Setuju diberi skor | 1 |

Instrumen penelitian yang menggunakan skala likert dapat dibuat dalam bentuk checklist ataupun pilihan ganda.

b. Uji Asumsi Klasik

1) Uji Normalitas

Pengujian normalitas data dapat dilakukan dengan menggunakan uji *Kolmogorov-smirnov* (Uji K-S), pengujian ini digunakan untuk menguji apakah data *Continue* berdistribusi

¹⁸ Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*, (Bandung: Alfabeta, 2014), hal.86

¹⁹ *Ibid*

²⁰ *Ibid*

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

normal sehingga analisis dengan regresi linear berganda, korelasi, uji F dan uji-t dapat dilaksanakan . uji normalitas dapat dilakukan dengan uji *kolmogrov smirnov*.

2) Uji Heterokedasitas

Bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terdapat ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain tetap, maka disebut dengan homokedasitas dan jika berbeda disebut heterokedasitas atau tidak terjadi heterokedasitas..²¹

3) Regresi Linear Sederhana

Teknik analisis data yang digunakan penulis dalam penelitian ini adalah analisis regresi linear sederhana. Analisis ini berhubungan secara linear antara satu variabel independent (X) dengan variabel dependent (Y).²² Analisis ini mengetahui apakah positif atau negative dan untuk memprediksi nilai dari variabel dependent apabila nilai variabel independent mengalami kenaikan atau penurunan. Data yang digunakan biasanya berskala interval atau rasio. Adapun rumus yang digunakan disesuaikan dengan jumlah variabel yang akan diteliti. Rumusnya adalah sebagai berikut:

$$Y = a + bX + E$$

²¹ Imam Ghozali, *Analisis Multivariat dengan Program SPSS*, (Semarang: Undip, 2005), hal.105

²² V. Wiratna Sujarweni, *Belajar Mudah SPSS untuk Penelitian Skripsi, Tesis, Disertasi & Umum, Cet.I*, (Yogyakarta: Global Media Informasi, 2008), hal.137

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Dimana :

Y : Variabel dependent (Kepuasan Pelanggan)

a : Kostanta

b : Koefesien X

X : Variabel Independent (Pengetahuan Produk Kosmetik)

E : Error

c. Uji Hipotesis Penelitian

Selanjutnya untuk membuktikan hipotesis penelitian digunakan uji statistic, sebagaimana berikut:

1) Uji Parsial (Uji-t)

Uji t ini digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen (X) berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen (Y) dengan $\alpha = 0,05\%$ atau 5%. Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka H_0 ditolak, berarti H_a diterima, maka pengetahuan produk kosmetik berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan di Pasar Pulau Burung Indragiri Hilir. Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka H_0 diterima berarti H_a ditolak, maka pengetahuan produk kosmetik tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan di Pasar Pulau Burung Indragiri Hilir.

2) Koefisien Korelasi Sederhana (r)

Uji koefisien korelasi adalah uji yang digunakan untuk mengetahui adanya hubungan yang kuat ataupun rendah antar dua variabel berdasarkan nilai r digunakan interpretasi koefisien

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

korelasi. Pedoman untuk memberikan interpretasi korelasi adalah sebagai berikut:

Tabel I.3
Interpretasi Koefisien Korelasi

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,00 – 0,199	Sangat Rendah
0,20 – 0,399	Rendah
0,40 – 0,599	Sedang
0,60 – 0,799	Kuat
0,80 – 0,100	Sangat Kuat

3) Koefisien Determinasi

Untuk mengukur kontribusi variable X terhadap variable Y digunakan uji koefisien determinasi (R^2).²³ Nilai R^2 ini mempunyai range antara 0 sampai $\leq (0 \leq R^2 \leq 1)$. Semakin besar nilai R^2 (mendekati satu) semakin baik hasil regresi tersebut, dan semakin mendekati nol maka variable keseluruhan tidak menjelaskan variable terikat.

Model Kerangka Berfikir

Metode dalam penelitian ini dapat diterangkan bahwa Pengetahuan Produk Kosmetik akan berdampak terhadap Kepuasan Pelanggan. Dengan kata lain Pengetahuan Produk Kosmetik jika telah sesuai dengan apa yang diharapkan pelanggan maka akan berpengaruh pada Kepuasan Pelanggan itu sendiri, dan sebaliknya. Model penelitian ini dapat digambarkan sebagai berikut:

²³ Iqbal Hasan, *Pokok-pokok Materi Statistik*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2005), Ed. Ke-2, t. Ke-3, hal.247-248

Gambar I.2
Model Kerangka Berfikir



Hipotesis

Berdasarkan latar belakang masalah dan dihubungkan dengan teori-teori yang relevan maka dapat ditarik suatu hipotesis sebagai berikut:

H_0 : Diduga tidak terdapat pengaruh yang positif dan signifikan pengetahuan produk kosmetik terhadap kepuasan pelanggan di Pasar Pulau Burung Indragiri Hilir.

H_a : Diduga terdapat pengaruh yang positif dan signifikan pengetahuan produk kosmetik terhadap kepuasan pelanggan di Pasar Pulau Burung Indragiri Hilir.

Definisi Operasional Variabel

Tabel I.4
Variabel, Sub Variabel dan Indikator

No	Variabel	Definisi	Indikator	Skala
1	Pengetahuan Produk Kosmetik (X)	Pengetahuan produk merupakan kumpulan dari berbagai informasi mengenai tentang produk tersebut. Pengetahuan ini meliputi kategori produk, merek, terminology produk, atribut atau fitur	Design produk yang menarik Keanekaragaman produk Kualitas Nama Merk ukuran	Likert

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

No	Variabel	Definisi	Indikator	Skala
2	Kepuasan Pelanggan (Y)	produk, harga produk, dan kepercayaan mengenai produk tersebut. Kepuasan pelanggan adalah perasaan yang muncul dari seseorang setelah membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk atau jasa terhadap ekspektasi mereka.	Perasaan puas Selalu membeli produk Akan merekomendasikan kepada orang lain Terpenuhinya harapan pelanggan setelah memberi produk	Likert

I. Penelitian Terdahulu

Penelitian serupa juga pernah diangkat sebagai topik penelitian oleh beberapa peneliti sebelumnya. Maka peneliti juga diharuskan untuk mempelajari penelitian-penelitian terdahulu atau sebelumnya yang dapat dijadikan sebagai acuan bagi peneliti dalam melakukan penelitian ini.

Table I.5
Penelitian Terdahulu

No.	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
1	Wisnalmawati (2011)	Pengaruh Pengetahuan Produk, Nilai, dan Kualitas yang di persepsikan Terhadap Kepuasan Pelanggan Mobil Toyota	Dari hasil penelitian tersebut didapat hasil bahwa nilai yang dipersepsikan bagi pelanggan, dan kualitas yang dipersepsikan secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Kecuali pengetahuan produk tidak berpengaruh terhadap

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

No.	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
			kepuasan pelanggan. Pengetahuan produk, nilai yang dipersepsikan bagi pelanggan dan kualitas yang dipersepsikan secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, kecuali pengetahuan produk.
2	Elvina (2017)	Pengaruh pengetahuan produk dan kepuasan terhadap keputusan konsumen pada isi ulang air minum depot bening water dusun lubuk panjang	Secara parsial pengetahuan produk paling dominan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan konsumen dan secara simultan pengetahuan produk dan kepuasan memiliki pengaruh yang sangat signifikan terhadap keputusan konsumen.
3	Wan Nur Suhaila (2020)	Pengaruh pengetahuan produk kosmetik terhadap kepuasan pelanggan di pasar pulau burung indragiri menurut perspektif ekonomi syariah	Secara parsial pengetahuan produk kosmetik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan dan kepuasan pelanggan dipasar pulau burung sudah sesuai dengan konsep Ekonomi Islam.

Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan ini terbagi menjadi lima bab yang terdiri dari beberapa sub bab yang merupakan suatu kesatuan alur pemikiran dan menggambarkan proses penelitian, adalah sebagai berikut:

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB I Pendahuluan

Terdiri dari Latar Belakang Masalah, Batasan Masalah, Rumusan Masalah, Tujuan dan Kegunaan Penelitian, Metode Penelitian, Penelitian Terdahulu dan Sistematika Penelitian.

BAB II Gambaran Umum Perusahaan

Dalam bab ini akan membahas tentang gambaran umum pasar pulau burung yang terdiri dari sejarah singkat pasar pulau burung, struktur organisasi dan aktivitas pasar pulau burung.

BAB III Tinjauan Umum Tentang Teori Penelitian

Dalam bab ini akan dijelaskan yang berkaitan tentang teori yang berhubungan dengan permasalahan yang diteliti, Pengertian Pengetahuan, Indikator Pengetahuan, Pengertian Produk, Klasifikasi Produk, Indikator Produk, Pengertian Pengetahuan Produk, Pengertian Kosmetik, Penggolongan Kosmetik, Pengertian Kepuasan Pelanggan, Tolak Ukur Kepuasan Pelanggan, Indikator Kepuasan Pelanggan, dan Tinjauan Ekonomi Syariah Terhadap Pengetahuan Produk dan Kepuasan Pelanggan/Konsumen.

BAB IV Hasil Penelitian yang Membahas Tentang

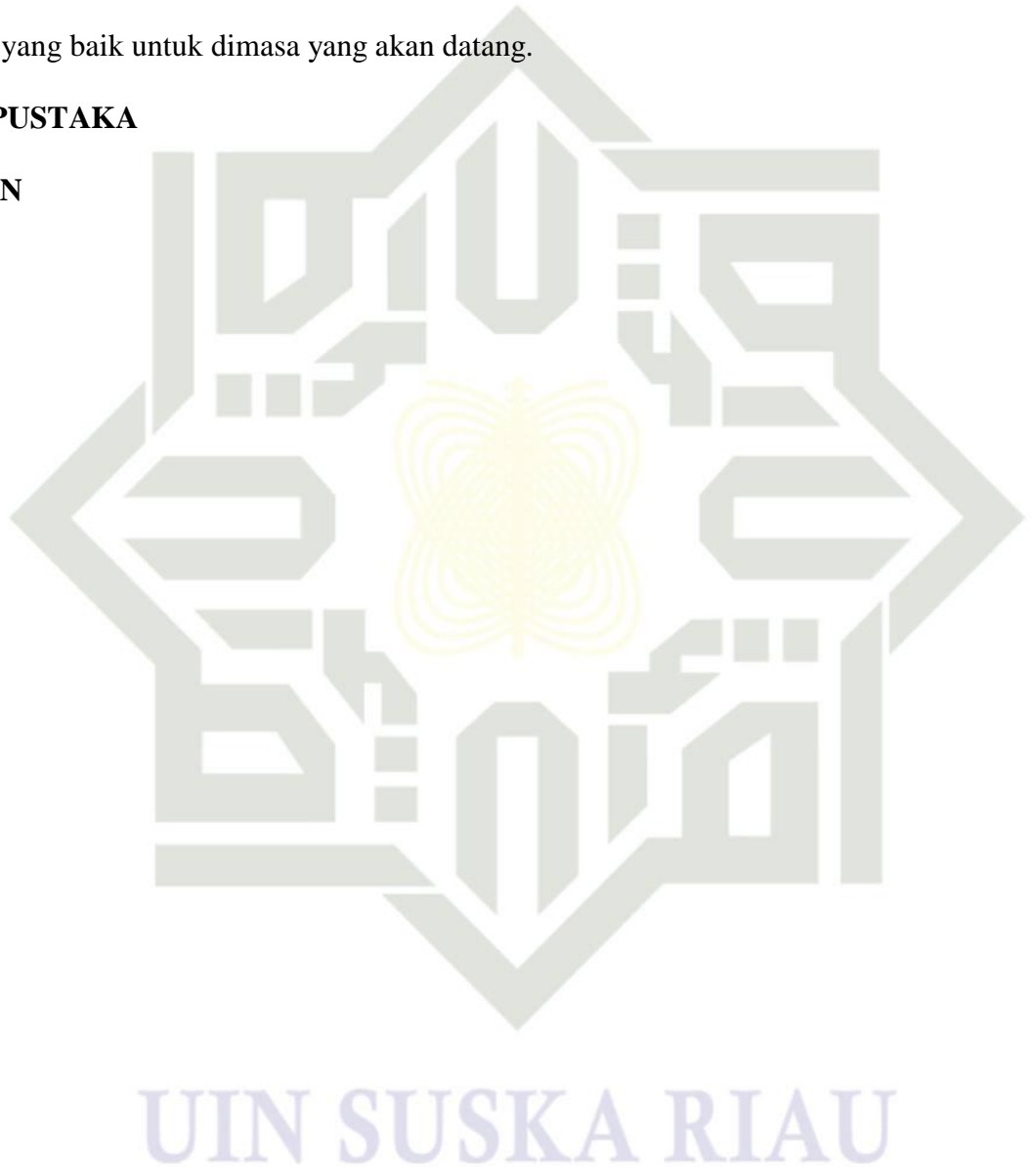
Pengaruh Pengetahuan Produk Kosmetik Terhadap Kepuasan Pelanggan di Pasar Pulau Burung Indragiri Hilir dan Tinjauan Ekonomi Syariah tentang Pengaruh Produk Kosmetik Terhadap Kepuasan Pelanggan di Pasar Pulau Burung Indragiri Hilir.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB V Penutup

Pada bab ini merupakan bab terakhir dimana penulis akan mengambil kesimpulan yang diperoleh berdasarkan hasil penelitian serta saran yang diperlukan dalam menghasilkan sebuah penelitian yang baik untuk dimasa yang akan datang.

DAFTAR PUSTAKA**LAMPIRAN**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB II

GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

Letak Geografis dan Demografis Pulau Burung

1. Letak Geografis Pulau Burung

Pulau Burung merupakan salah satu kecamatan dari 17 kecamatan yang berada dalam wilayah administratif Kabupaten Indragiri Hilir, Propinsi Riau yang memiliki luas 531,22 km² atau sekitar 53.122 ha yang terdiri dari 15 desa/kelurahan. Jarak tempuh dari ibukota kabupaten adalah 117 km dan dari ibukota propinsi adalah 192 km. Akses menuju Pulau Burung dapat ditempuh melalui transportasi air dengan menggunakan kapal-kapal kecil maupun speed boat. Jarak tempuh melalui ibukota kabupaten yaitu Tembilahan, dapat ditempuh perjalanan menuju Pulau Burung sekitar 4 jam perjalanan, selain melalui Kota Tembilahan akses menuju Pulau Burung juga dapat ditempuh melalui Pulau Batam sekitar 3 jam perjalanan.²⁴

Adapun batas-batas geografis Kecamatan Pulau Burung antara lain adalah:

- a. Sebelah Utara berbatasan dengan Kabupaten Tanjung Balai Karimun,
- b. Sebelah Timur berbatasan dengan Kecamatan Kateman,
- c. Sebelah Barat berbatasan dengan Kabupaten Kampar, dan

²⁴ Sumber data : Kantor Kepala Desa Pulau Burung Kecamatan Pulau Burung Tahun

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- d. Sebelah Selatan berbatasan dengan Kecamatan Teluk Blengkong dan Kecamatan Mandah.

Pulau Burung merupakan sebuah wilayah yang masih menyatu dengan daratan Sumatera. Berada di pesisir pantai timur Sumatera dikelilingi oleh sungai-sungai dan rawa-rawa. Memiliki topografi berupa lahan gambut dan berada di wilayah iklim tropis basah yang memiliki curah hujan yang cukup tinggi yaitu 2.000 mm per tahun. Berada pada ketinggian antara 1 hingga 4 meter di atas permukaan air laut.

Wilayah Pulau Burung terdiri dari sungai-sungai kecil, parit-parit, dan sungai galian ataupun kanal. Di tepi sungai dan muara parit-parit tersebut banyak ditemukan vegetasi seperti pohon nipah dan pohon bakau. Akses transportasi ke wilayah ini secara umum menggunakan akses transportasi perairan. Penduduk Kecamatan Pulau Burung lebih mengandalkan transportasi air untuk bepergian ke wilayah sekitar daripada transportasi darat. Hal ini dikarenakan tekstur tanah gambut yang sulit untuk membangun jalan darat. Dengan kata lain, jalur transportasi darat seperti jalan raya yang beraspal yang menghubungkan ke Pulau Burung sendiri belum tersedia.

Kecamatan Pulau Burung terdiri atas 15 desa/kelurahan, yang seluruhnya sudah definitif antara lain; Desa Pulau Burung, Bangun Harjo, Ringin Jaya, Mayang Sari Jaya, Bukit Sari Intan Jaya, Manunggal Jaya, Teluk Nibung, Sungai Danai, Sri Danai, Sapta Jaya, Kramat Jaya, Suka Jaya, Sempadan Jaya, Bangun Jaya, dan Suko Harjo Jaya. Setiap desa

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

yang berada di Kecamatan Pulau Burung dipimpin oleh seorang kepala desa/lurah yang dalam menjalankan tugasnya kepala desa/ lurah dibantu oleh beberapa aparatnya.²⁵

Dalam upaya meningkatkan penyelenggaraan pemerintahan, pelaksanaan pembangunan dan pelayanan masyarakat secara berdaya guna, pemerintah telah mengadakan penataan kembali struktur organisasi pemerintahan kecamatan. Kecamatan Pulau Burung pada awalnya merupakan sebuah desa yang bernama Desa Pulau Burung yang sampai tahun 2000 masih menjadi bagian dari Kecamatan Kateman. Seiring dengan perkembangan dan pertumbuhan aspek-aspek kehidupan masyarakat yang semakin membaik, semakin meningkatnya jumlah penduduk yang bermukim di Desa Pulau Burung, dan kegiatan pemerintahan serta pembangunan pada wilayah Kabupaten Indragiri Hilir, Propinsi Riau, dipertimbangkan guna memperlancar tugas-tugas pemerintahan dan rencana pembangunan daerah serta untuk meningkatkan pelayanan kesejahteraan kepada masyarakat, maka dipandang perlu membentuk sebuah kecamatan baru, pada tanggal 26 Mei 2001 Desa Pulau Burung resmi dibentuk menjadi sebuah kecamatan baru, yaitu Kecamatan Pulau Burung. Di Kecamatan Pulau Burung telah dilaksanakan pembentukan dan penataan kembali susunan organisasi pemerintahan Kecamatan Pulau Burung berdasarkan struktur organisasi pola minimal sesuai dengan Keputusan Gubernur Propinsi Riau No. 218 Tahun 1997

²⁵ Usman, Kepala Desa Pulau Burung, Wawancara, Pulau Burung, 12 November 2019, pukul 09.10

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

dan Keputusan Menteri Dalam Negeri No. 20 Tahun 1997 yang membahas tentang tata kerja pemerintahan kecamatan. Adapun dasar pembentukan Kecamatan Pulau Burung berdasarkan pada Peraturan Daerah Kabupaten Indragiri Hilir No. 38 Tahun 2000 memutuskan bahwa Kecamatan Pulau Burung diresmikan pada tanggal 26 Mei 2001 sebagai bagian dari pemekaran Kecamatan Kateman termasuk di dalamnya Kecamatan Pelangiran dan Kecamatan Teluk Belengkong.

2. Letak Demografis Pulau Burung

Penduduk yang ada di Pulau Burung berbagai etnis, agama, budaya dan sosial kemasyarakatan. Penduduk merupakan salah satu faktor yang penting dalam suatu wilayah. Oleh karena itu dalam proses pembangunan, penduduk merupakan modal dasar bagi pembangun suatu bangsa. Dengan demikian tingkat perkembangan penduduk sangat penting diketahui dalam menentukan langkah pembangunan. Jumlah penduduk Pulau Burung adalah 12453 jiwa. Untuk lebih jelas klasifikasi jumlah penduduk di pulau burung berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat dari tabel dibawah ini:

Tabel II.1
Klasifikasi Penduduk Pulau Burung Menurut Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah
1.	Laki-laki	6.040 Jiwa
2.	Perempuan	6.413 Jiwa
Jumlah		12.453 Jiwa

Sumber: Data Kantor Kepala Desa Pulau Burung Kecamatan Pulau Burung Tahun 2019

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Visi dan Misi Pulau Burung

1. Visi Pulau Burung

Penetapan Visi sebagai bagian dari perencanaan strategi merupakan suatu langkah penting dalam perjalanan suatu dinas/instansi. Visi tidak hanya penting pada waktu mulai melaksanakan tugas pokok dan fungsinya, tetapi juga pada kelangsungan dinas/instansi itu sendiri kedepan untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas programnya serta agar mampu eksis dan unggul dalam persaingan.

Mengacu kepada nilai-nilai strategi dalam peningkatan produksi dan produktivitas serta menggali potensi yang belum terjamah untuk dikembangkan, maka Dinas Pertanian Tanaman Pangan dan Hortikultura Kabupaten Indragiri Hilir menetapkan visi yaitu : Mewujudkan Petani Yang Maju Dan Mandiri Yang Berwawasan Agribisnis Desa.

2. Misi Pulau Burung

Misi adalah sesuatu yang harus dilaksanakan agar tujuan dapat terlaksana agar tujuan dapat terlaksana dan berhasil dengan baik. Untuk mewujudkan misi yang mengujudkan kemajuan Pulau Burung sebagai berikut :

- a. Meningkatkan kualitas kehidupan beragama dalam mewujudkan masyarakat beriman dan bertaqwa.
- b. Meningkatkan kualitas pendidikan dan kesehatan yang merata dan terjangkau.
- c. Meningkatkan ekonomi kerakyatan yang berbasis agribisnis.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- d. Meningkatkan pelayanan aparatur desa bagi pemenuhan pelayanan publik.
- e. Optimalisasi Otonomi Desa melalui Pemberdayaan masyarakat
- f. Meningkatkan Pembangunan Infrastruktur yang Proporsional, berkualitas dan berkelanjutan.

Agama dan Pendidikan

1. Agama

Memeluk agama merupakan hak asasi manusia. Kebebasan beragama di Negara Republik Indonesia dijamin dalam batang tubuh UUD 1945 dalam pasal 29. Sikap yang perlu dikembangkan dalam dari pasal 29 UUD 1945 adalah toleransi antara umat beragama, kerukunan untuk beragama, tidak mencampur adukan kepercayaan. Mayoritas masyarakat Pulau Burung adalah Muslim. Walaupun Islam sebagai agama Mayoritas, tidak ada penekanan maupun pemaksaan dari agama yang mayoritas ke Agama mayoritas. Sehingga jarang terjadi pertentangan antara umat dengan mengembangkan sifat saling menghormati. Tetangga rasa dan bekerjasama dalam kehidupan masyarakat. Hal ini membuktikan telah menetapkan toleransi antara umat beragama, kerukunan antar umat beragama serta kesadaran untuk mengamalkan Pancasila. Namun untuk mengetahui lebih jelas, Agama yang dianut warga pulau burung kecamatan pulau burung pada tabel dibawah ini.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Tabel II.2
Agama Penduduk di Pulau Burung Kecamatan Pulau Burung

No	Agama	Jumlah
1.	Islam	11.453 Jiwa
2.	Khatolik	723 Jiwa
3.	Protestan	204 Jiwa
4.	Budha	200 Jiwa
Jumlah		12.453 Jiwa

Sumber: Data Kantor Kepala Desa Pulau Burung Kecamatan Pulau Burung Tahun 2019

Sarana prasarana rumah ibadah yang terdapat di pulau burung sangat pengaruh bagi masyarakat dalam melaksanakan ibadah, yang terdiri Mesjid, Mushollah/Surau, Gereja. Lebih jelasnya sarana rumah ibadah masyarakat di pulau burung dapat dilihat pada tabel di bawah ini

Tabel II.3
Sarana Rumah Ibadah di Pulau Burung Kecamatan Pulau Burung

No	Rumah Ibadah	Jumlah
1.	Mesjid	6
2.	Musollah/Suran	5
3.	Gareja	2
4.	Kelenteng	0
Jumlah		13

Sumber: Data Kantor Kepala Desa Pulau Burung Kecamatan Pulau Burung Tahun 2019

2. Pendidikan

Pendidikan merupakan faktor penting dalam menciptakan manusia yang berkualitas, apalagi dalam kehidupan di era sakarang ini. Tingkat pendidikan penduduk juga mencerminkan keberhasilan pembangunan suatu bangsa. Pendidikan yang tinggi akan memberi pengaruh positif bagi masa depan bangsa. Pendidikan juga sangat berpengaruh pada perkembangan ekonomi dan juga pola berpikir masyarakat. Oleh karena

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

itu, pemerintah dan masyarakat senantiasa memberikan perhatian yang besar pada perkembangan pendidikan serta ditunjang oleh prasarana yang memadai pada umumnya. Untuk melihat gambaran secara umum perkembangan pendidikan Di Pulau Burung akan disajikan data tentang jumlah sarana pendidikan meliputi TK, SD, SL, TP, SMA, SMK.

Tabel II.4
Tingkat Pendidikan di Pulau Burung Kecamatan Pulau Burung

No	Tingkat Pendidikan	Jumlah Sekolah
1.	TK	4
2.	SD	5
3.	SLTP	3
4.	SLTA	2
5.	SMK	1
Jumlah		15

Sumber: Data Kantor Kepala Desa Pulau Burung Kecamatan Pulau Burung Tahun 2019

Dari tabel berikut dapat kita ketahui bahwa sarana untuk pendidikan bagi masyarakat pulau burung sudah memadai.²⁶

Kesehatan

Pembangunan bidang kesehatan bertujuan agar semua lapisan masyarakat dapat memperoleh pelayanan kesehatan yang baik. dengan tujuan tersebut diharapkan akan tercapai derajat kesehatan masyarakat yang baik, yaitu pada giliran memperoleh kehidupan yang sehat dan produktif.

Untuk lebih jelasnya dapat kita lihat tentang jumlah fasilitas kesehatan di desa pulau burung kecamatan pulau burung pada tabel dibawah ini:

²⁶ Sumber data : Kantor Kepala Desa Pulau Burung Kecamatan Pulau Burung Tahun

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Tabel II. 5
Tingkat Kesehatan di Pulau Burung Kecamatan Pulau Burung

No	Fasilitas kesehatan	Jumlah	Jumlah perawat
1.	Praktek Dokter	4	4
2.	Polik Klinik	1	5
3.	Puskesmas	1	8
Jumlah		6	17

Sumber: Data Kantor Kepala Desa Pulau Burung Kecamatan Pulau Burung Tahun 2019

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa kesehatan bagi masyarakat sudah mencukupi dan sudah memadai hal ini dapat dilihat dari desa.²⁷

E. Mata Pencarian

Mata pencaharian didefinisikan sebagai aktivitas manusia untuk memperoleh taraf hidup yang layak dimana antara daerah yang satu dengan daerah lainnya berbeda sesuai dengan taraf kemampuan penduduk dan keadaan demografinya. Mata pencaharian menjadi dua jenis yaitu mata pencaharian pokok dan mata pencaharian sampingan. Mata pencaharian pokok adalah keseluruhan kegiatan untuk memanfaatkan sumber daya yang ada yang dilakukan sehari-hari dan merupakan mata pencaharian utama untuk memenuhi kebutuhan hidup.²⁸

Indonesia telah lama dikenal sebagai negara dengan mata pencaharian utama sebagian besar penduduknya yang merupakan petani. Oleh karena itu, selain dikenal sebagai negara maritim Indonesia juga dikenal sebagai negara agraris. Salah satu bentuk dari kegiatan graria tersebut adalah perkebunan.

²⁷ Sumber data : Kantor Kepala Desa Pulau Burung Kecamatan Pulau Burung Tahun 2019

²⁸ Susanto, *Pengantar Pengolahan Hasil Pertanian*, Fakultas Pertanian, (Malang: Universitas Brawijaya, 1993), hal.183

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Dalam perkembangannya, perkebunan memiliki peranan penting dalam pembangunan di Indonesia. Perkebunan dalam skala besar dapat menyerap tenaga kerja yang luas sehingga dapat menekan angka pengangguran penduduk di Indonesia.

Tidak dapat dipungkiri bahwa perkembangan sebuah daerah ataupun wilayah tergantung pada tingkat pendapatan sebuah daerah tersebut serta jumlah mata pencaharian yang terdapat di dalamnya. Seperti halnya yang terjadi di Pulau Burung, sampai dengan tahun 1985 tepatnya sebelum dibukanya perkebunan swasta yang bergerak dalam produksi kelapa hibrida, nanas, dan kelapa sawit, penduduk Pulau Burung masih menggantungkan hidupnya dengan bertani dan nelayan. Mereka menggantungkan diri pada hasil alam yang terdapat di Pulau Burung, seperti tanaman umbi-umbian, pisang, sayur-mayur, ikan, dan beberapa hasil hutan lainnya. Manusia merupakan makhluk sosial yang artinya tidak dapat hidup sendiri dan selalu memerlukan bantuan orang lain. Interaksi kegiatan ekonomi di Pulau Burung berlangsung sebagaimana pada umumnya, terjadi pertukaran barang dan jasa guna memenuhi kebutuhan hidup masing-masing penduduk.

Seiring dengan dibukanya perusahaan perkebunan dan migrasi para pendatang di Pulau Burung, mata pencaharian penduduk mulai berkembang dengan sendirinya dan beraneka ragam. Selain menjadi petani dan nelayan, penduduk yang bermukim di Pulau Burung mulai beralih mata pencaharian sebagai tenaga kerja maupun buruh di perusahaan, baik di perkebunan maupun di industri yang dikelola oleh PT Riau Sakti United Plantations.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Kegiatan perekonomian masyarakat di Pulau Burung perlahan mulai membaik seiring dengan pertumbuhan PT Riau Sakti United Plantations. Penduduk asli yang merupakan pemilik tanah mulai berani mendirikan pertokoan sebagai sarana penyalur kebutuhan perekonomian masyarakat di Pulau Burung. Keberadaan pertokoan di Pulau Burung tidak terlepas dari peranan para pendatang etnis Tionghoa yang rata-rata merupakan pedagang-pedagang kecil hingga skala besar di Pulau Burung. Berikut ini merupakan tingkat persentase mata pencaharian penduduk berdasarkan jenisnya:

Tabel II.6
Tingkat Mata Pencarian Pokok di Pulau Burung Kecamatan Pulau Burung

No	Jenis Pekerjaan	Persentase
1	TNI/Polri	5%
2	PNS	21%
3	Pedagang	15%
4	Petani	8%
5	Nelayan	12%
6	Swasta	51%

Sumber: Data Kantor Kepala Desa Pulau Burung Kecamatan Pulau Burung Tahun 2019

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa mayoritas penduduk di Pulau Burung bermata pencaharian sebagai tenaga kerja ataupun karyawan perusahaan PT Riau Sakti United Plantations.²⁹ Hal ini menjadi indikator akan pentingnya keberadaan PT Riau Sakti United Plantations di Kecamatan Pulau Burung sebagai penopang kegiatan perekonomian penduduk yang sebagian besar menggantungkan hidupnya pada perusahaan perkebunan kelapa hibrida tersebut. Selain itu, untuk memenuhi kebutuhan hidup penduduk di Pulau

²⁹ Sumber data : Kantor Kepala Desa Pulau Burung Kecamatan Pulau Burung Tahun

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Burung juga dibutuhkan hasil-hasil pertanian maupun perikanan, oleh karena itu sebagian penduduk Pulau Burung ada juga yang memilih menetap pada mata pencaharian mereka sebelumnya yaitu bertani dan menjadi nelayan. Para petani tersebut menghasilkan kebutuhan akan sayur-mayur maupun komoditas pertanian lainnya seperti kelapa maupun kelapa sawit yang kemudian di jual ke pihak perusahaan ataupun ke luar daerah Pulau Burung. Pegawai Negeri Sipil (PNS) yang terdapat di Pulau Burung adalah penduduk yang bekerja di beberapa instansi pemerintahan, yang menempati profesi masing-masing. Mata pencaharian penduduk yang heterogen tersebut merupakan bagian dari kegiatan ekonomi yang berlangsung di Pulau Burung sebagai akibat dari perkembangan serta pertumbuhan ekonomi yang semakin membaik.

F. Ekonomi dan Adat Istiadat

1. Ekonomi

Perekonomian rakyat adalah perekonomian yang diselenggarakan oleh rakyat. Perekonomian yang diselenggarakan oleh rakyat adalah bahwa perekonomian nasional yang berakar pada potensi dan kekuatan masyarakat secara luas untuk menjalankan roda perekonomian mereka sendiri. Pengertian rakyat adalah semua warga negara. Desa Pulau Burung merupakan wilayah yang dekat dengan Kecamatan Pulau Burung sehingga untuk sekarang perekonomian masyarakat desa sudah mulai membaik dan ada banyak perkembangan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Salah satu pekerjaan yang sangat membantu perekonomian masyarakat di desa pulau burung adalah swasta. Karena di pulau burung terdapat PT Riau Sakti United Plantations, dan banyak yang bekerja sebagai tenaga kerja atau karyawan di PT tersebut, nah dari PT inilah perekonomian mulai meningkat.

2. Adat Istiadat

Masyarakat desa Pulau Burung terdiri beberapa suku, adapun suku aslinya adalah suku Melayu. Sedangkan suku pendatang adalah suku Jawa, Banjar, Batak, Minang, Bugis, dan suku lainnya. Keenam suku ini mewarnai dalam kehidupan sehari-hari tetap menjaga adat istiadat masing-masing suku dan saling menghormati adat dan kepercayaan yang dianut setiap golongan, mereka hidup tenang dalam bermasyarakat walaupun tidak mempunyai persamaan sifat, gaya hidup dan karakter. Di desa Pulau Burung dalam acara khitan dan acara pernikahan dilakukan sama dengan masyarakat yang ada di Desa. Begitu juga suku pendatang yang beragama Islam mereka mengikuti adat istiadat sesuai tempat tinggal yang ada di pulau burung. Baik itu dalam acara khitanan dan pernikahan maupun acara lain yang masih bersangkutan dengan adat istiadat Melayu.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB III

LANDASAN TEORI

A Pengetahuan Produk Kosmetik

1. Pengetahuan

a. Pengertian Pengetahuan

Menurut John .Mowen dan Michael M, Pengetahuan merupakan semua informasi yang dimiliki konsumen mengenai berbagai macam produk dan jasa, serta pengetahuan lainnya yang terkait dengan produk dan jasa tersebut dan informasi yang berhubungan dengan fungsinya sebagai konsumen.³⁰

Menurut Adler, pengetahuan adalah kombinasi dari naluri, gagasan, aturan dan prosedur yang mengarahkan tindakan atau keputusan. Informasi dipadukan dengan pengalaman masa lalu dan keahlian, akan memberikan pengetahuan yang mempunyai nilai tinggi.³¹

b. Tingkat Pengetahuan

Menurut Notoadmodjo, pengetahuan terdiri dari 6 tingkatan:³²

- 1) Tahu (*Know*), tahu diartikan mengingat suatu materi yang telah didapat sebelumnya.

³⁰John C. Mowen Dan Michael M, *Loc. Cit.*,

³¹ Yakub, *Pengantar Sistem Informasi*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2012), hal.37

³²Artikel diakses pada tanggal 13 Desember 2019, Pukul 20.14 WIB dari repository.usu.ac.id/.../Chapter%2011.pdf.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- 2) Memahami (*Comprehension*), memahami diartikan sebagai suatu kemampuan menjelaskan secara benar tentang objek yang diketahui dan dapat menginterpretasikan materi tersebut secara benar.
- 3) Aplikasi, mempraktekkan dalam situasi dan kondisi yang sebenarnya.
- 4) Analisa, suatu usaha untuk mengamati secara detail suatu hal dengan cara menguraikan komponen-komponen pembentukan untuk dikaji lebih lanjut.
- 5) Sintesis, sintesis menunjukkan pada suatu kemampuan untuk meletakkan atau menghubungkan bagian-bagian dalam suatu bentuk keseluruhan yang baru. Dengan kata lain sintesis itu suatu kemampuan untuk menyusun suatu formulasi yang ada.
- 6) Evaluasi, proses penilaian.

c. Indikator Pengetahuan

Indikator pengetahuan terbagi menjadi tiga macam, yaitu:

- 1) Pengetahuan produk, Pengetahuan produk adalah kumpulan berbagai macam informasi mengenai produk yang meliputi pengetahuan mengenai karakteristik produk, kategori produk, merek produk, terminologi produk, atribut produk, harga dan sebagainya.
- 2) Pengetahuan pembelian, keputusan konsumen mengenai tingkat pembelian produk akan sangat ditentukan oleh pengetahuannya.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Pengetahuan pembelian terdiri atas pengetahuan toko, lokasi produk di dalam toko tersebut, dan penempatan produk yang sebenarnya di dalam toko tersebut.

- 3) Pengetahuan pemakaian, suatu produk akan memberikan manfaat kepada konsumen jika produk tersedia telah digunakan atau dikonsumsi. Produk bisa memberikan manfaat maksimal dan kepuasan tinggi, maka konsumen harus dapat menggunakan atau mengkonsumsi suatu produk dengan benar.

2. Produk

a. Pengertian Produk

Menurut Philip Kotler, Swee Hoon Ang, Siew Meng Long dan Chin Tiong Ta, produk adalah segala sesuatu yang dapat ditawarkan ke satu pasar untuk diperhatikan, dimiliki, dipakai, atau dikonsumsi sehingga dapat memuaskan keinginan dan kebutuhan.³³

Menurut Fandy Tjiptono, produk adalah segala sesuatu yang ditawarkan produsen untuk diperhatikan, diminta, dicari, digunakan, dikonsumsi pasar sebagai pemenuhan kebutuhan/keinginan pasar yang bersangkutan.³⁴

Sedangkan Produk memiliki arti penting bagi perusahaan karena tanpa adanya produk, perusahaan tidak akan dapat melakukan apapun dari usahanya. Pembeli akan membeli produk kalau merasa

³³ Philip Kotler, Swee Hoon Ang, Siew Meng Long dan Chin Tiong Tan, *Manajemen Pemasaran Perspektif Asia*, (Yogyakarta: Andi, 2000), hal.212

³⁴ Fandy Tjiptono, *Strategi Pemasaran*, (Yogyakarta: Andi, 2008), hal.95

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

cocok, karena produk itu harus disesuaikan dengan keinginan ataupun kebutuhan pembeli agar pemasaran produk berhasil.

b. Klasifikasi Produk

Menurut Benyamin Molan, klasifikasi produk ada dua macam yaitu:³⁵

1) Produk Konsumen

Produk konsumen adalah produk yang dibeli untuk digunakan sendiri oleh pembeli sehingga pembeli dapat dikatakan sebagai konsumen akhir. Produk konsumen diklasifikasikan sebagai berikut:³⁶

- a) Barang convenience adalah barang-barang yang biasanya sering dibeli oleh konsumen/pelanggan tanpa membutuhkan banyak pertimbangan dan hanya membutuhkan sedikit usaha. Contohnya seperti produk tembakau, sabun dan surat kabar.
- b) Barang shopping adalah barang yang selama proses pemilihan dan pembelian, pelanggan biasanya melakukan perbandingan berdasarkan beberapa kriteria seperti kesesuaian, kualitas, harga dan gaya dalam. Contohnya seperti pakaian, mobil bekas, perabot rumah dan perkakas utama.
- c) Barang khusus (*Speciality*) adalah barang-barang dengan karakteristik unik atau pengenalan merek sehingga untuk itu

³⁵ A. Rusli dan Benyamin Molan, *Manajemen Pemasaran jilid dua edisi millennium*, (terjemahan oleh Hendra Teguh, Ronny, dan Marketing Management), (Jakarta: Penhallindo, 2002), hal.451

³⁶ Philip Kotler, Swee Hoon Ang, Siew Meng Long dan Chin Tiong Tan, *Op. Cit.*, hal.215

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

sekelompok pembeli telah terbiasa untuk melakukan upaya pembelian khusus. Contohnya meliputi merek dan jenis barang mewah.

- d) Barang unsought goods adalah barang-barang yang tidak diketahui oleh konsumen atau kalau diketahui, namun secara normal konsumen biasanya tidak berfikir untuk membeli. Contohnya seperti batu nisan dan ensiklopedia.

2) Produk Industri

Produk industri adalah produk yang dilakukan oleh industri yang diolah kembali untuk kemudian dijual dalam bentuk baru maupun bentuk lama ataupun untuk disewakan. Produk industri diklasifikasikan sebagai berikut :³⁷

- a) Bahan baku dan suku cadang adalah barang yang secara utuh memasuki produk pemanufaktur dan dapat dikelompokkan menjadi dua kelas, yaitu bahan baku dan material dan suku cadang jadi.
- b) Bahan modal adalah barang-barang yang dapat digunakan untuk jangka waktu lama yang memudahkan pengembangan dan pengolahan produk jadi. Barang modal meliputi dua kelompok yaitu instalasi dan peralatan.
- c) Perlengkapan dan layanan adalah barang yang tidak dapat dipakai untuk jangka waktu yang memudahkan pengembangan atau pengolahan produk jadi.

³⁷ Ibid, hal.216

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

c. Indikator Produk

- 1) Design produk yang menarik (*Design*)
- 2) Keanekaragaman produk (*Produk Variety*)
- 3) Kualitas (*Quality*)
- 4) Nama merk (*Brand Name*)
- 5) Ukuran (*Size*)

3. Pengertian Pengetahuan Produk

Pengetahuan produk merupakan kumpulan dari berbagai informasi mengenai tentang produk tersebut. Pengetahuan ini meliputi kategori produk, merek, terminology produk, atribut atau fitur produk, harga produk, dan kepercayaan mengenai produk tersebut.³⁸

Pengetahuan produk diperlukan sebagai dasar suksesnya suatu produk, biasanya melalui penggunaan/keterlibatan pada suatu produk. Pengetahuan konsumen tentang suatu produk yang diharapkan dapat mempengaruhi kepuasan secara positif, sebab suatu pengetahuan akan membuat tentang produk akan lebih realistis.

Menurut Peter dan Olson, pengetahuan produk dibagi menjadi tiga, yaitu:³⁹

- a. Pengetahuan atribut produk, yaitu pengetahuan yang berkaitan dengan ciri fisik.

³⁸ Elvina, *Loc. Cit.*,

³⁹ Triana Ammuflikhah Jati, “*Pengaruh Sikap dan Pengetahuan Produk Terhadap Keputusan Pembelian Produk Ramah Lingkungan*”, (Skripsi—Universitas Muhammadiyah Purworejo, Purworejo, 2017), hal.17

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- b. Pengetahuan manfaat produk, yaitu pengetahuan yang berkaitan dengan manfaat produk tersebut baik secara fungsional maupun psikososial. Manfaat fungsional yaitu manfaat yang dirasakan konsumen secara fisiologis, sedangkan manfaat psikososial yaitu manfaat yang berkaitan dengan aspek psikologis, seperti perasaan, emosi, mood, dan aspek sosial seperti persepsi konsumen terhadap bagaimana pandangan orang lain pada produk yang telah dikonsumsi.
 - c. Pengetahuan tentang kepuasan, yaitu pengetahuan yang berhubungan dengan manfaat dan risiko yang diberikan produk untuk konsumen.

4. Kosmetik

a. Pengertian Kosmetik

Kosmetik berarti alat-alat kecantikan seperti bedak, cream, lotion, dan lain-lain untuk memperindah wajah, kulit dan sebagainya. Pengguna kosmetik adalah para wanita dan remaja putri. Sedangkan definisi kosmetik secara umum meliputi apa yang disebut kosmetik dan *quasi-drugs* (produk setengah obat) dalam *The Pharmaceutical Affairs Law*. Definisi lain dari kosmetik adalah zat kimia, baik dari tanaman maupun laboratorium yang ditaruh di kulit atau rambut.

b. Penggolongan Kosmetik

- 1) Kosmetik Perawatan Kulit (*skin care*), menjadikan kulit cantik, sehat alami dalam jangka panjang.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- 2) Kosmetik Riasan (*make-up*), menjadikan kulit cantik seketika dengan menyembunyikan kekurangan pada wajah, sehingga menimbulkan rasa percaya diri lebih besar.
- 3) Kosmetik Perawatan (*facial treatment*), menjadikan kulit lembut dan sehat melalui perawatan dua kali seminggu dengan melakukan sendiri.
- 4) Perawatan Tubuh (*body care*), memberikan kesegaran dan kelembutan pada kulit tubuh sehingga kulit menjadi sehat dan terlindungi.

B. Pengetahuan Produk Kosmetik dalam Pandangan Islam

Pengetahuan produk adalah kumpulan berbagai macam informasi mengenai produk, yang meliputi kategori produk, merk, terminologi produk, atribut atau fitur produk, harga produk, dan kepercayaan mengenai produk. Salah satu pentingnya pengetahuan produk bagi konsumen adalah untuk menghindarkan konsumen untuk membeli produk tiruan ataupun alih-alih malah membeli produk dengan berbagai macam atribut yang tidak sesuai dengan yang dibutuhkan konsumen sebagaimana konsumen telah melakukan identifikasi masalah sebelum melakukan pembelian tersebut. Kedua hal ini tentu dapat mengecewakan konsumen. Oleh karena itu setiap konsumen perlu lebih berhati-hati dalam perilaku mencari maupun menerima informasi mengenai produk, dalam hal ini adalah produk kosmetik.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Dalam pandangan islam, Al-Quran juga menjelaskan ayat tentang sikap berhati-hati dalam menerima informasi seperti yang dijelaskan dalam QS: Al Hujurat/49 : 6.⁴⁰

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا إِن جَاءَكُمْ فَاسِقٌ بِنَبَأٍ فَتَبَيَّنُوا أَن تُصِيبُوا قَوْمًا بِجَهْلَةٍ فَتُصِبْحُوا عَلَىٰ مَا فَعَلْتُمْ نَادِمِينَ ﴿٦﴾

Artinya: *“Hai orang-orang yang beriman, jika datang kepadamu orang fasik membawa suatu berita, maka periksalah dengan teliti agar kamu tidak menimpakan suatu musibah kepada suatu kaum tanpa mengetahui keadaannya yang menyebabkan kamu menyesal atas perbuatanmu itu”.*

Dari ayat di atas dapat diketahui bahwa sebagai umat muslim hendaknya berhati-hati dalam menerima suatu informasi. Ketika seseorang tidak mempunyai pengetahuan mengenai hal tersebut maka sebaiknya diperiksa dan diteliti terlebih dahulu sebelum akhirnya menyesal di kemudian hari. Ayat ini juga dapat menjadi dasar bagi konsumen untuk bersikap hati-hati sebelum akhirnya membuat keputusan untuk mengkonsumsi suatu produk. Sebagaimana dijelaskan sebelumnya, terdapat beberapa tahapan yang harus dilalui sebelum melakukan tindakan pembelian. Dimulai dari pengennalan kebutuhan, pencarian informasi, pemilihan alternatif, pengambilan keputusan dan perilaku pasca pembelian.

Dalam Islam kepercayaan suatu produk adalah terbukti kehalalannya dengan dibuktikan adanya sertifikat halal. Sertifikat halal adalah pembahasan yang berasal dari prinsip agama Islam dengan adanya prosedur yang harus

⁴⁰Departemen Agama Republik Indonesia, *Al-Qurán dan Terjemahannya*, (Bandung: Pustaka al-Manatul ‘Ali-Art, 2005), hal.516

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

dapat membuktikan bahwa suatu produk itu aman, bagus, dan dapat dikonsumsi untuk umat muslim sesuai syariatnya. Dengan sertifikat halal inilah dapat menjamin keamanan suatu produk agar bisa dikonsumsi umat muslim. Sesuai dengan kitab suci Al-Qur'an Surat Al-Baqarah ayat 168 dan Surat An-Nisa ayat 29 mengatakan bahwa prinsip dasar dari sertifikat halal adalah halal (diperbolehkan) dan *thoyyiban* (bermanfaat).⁴¹

يَا أَيُّهَا النَّاسُ كُلُوا مِمَّا فِي الْأَرْضِ حَلَالًا طَيِّبًا وَلَا تَتَّبِعُوا خُطُوَاتِ الشَّيْطَانِ ۚ إِنَّهُ لَكُمْ عَدُوٌّ مُبِينٌ

Artinya: Hai sekalian manusia, makanlah yang halal lagi baik dari apa yang terdapat dimuka bumi, dan janganlah kamu mengikuti langkah-langkah syaitan; karena sesungguhnya syaitan itu adalah musuh yang nyata bagimu.

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا لَا تَأْكُلُوا أَمْوَالَكُمْ بَيْنَكُمْ بِالْبَاطِلِ إِلَّا أَنْ تَكُونَ تِجَارَةً عَنْ تَرَاضٍ مِّنْكُمْ ۚ وَلَا تَقْتُلُوا أَنْفُسَكُمْ ۚ إِنَّ اللَّهَ كَانَ بِكُمْ رَحِيمًا

Artinya: Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu saling memakan harta sesamamu dengan jalan yang batil, kecuali dengan jalan perniagaan yang berlaku dengan suka sama-suka di antara kamu. Dan janganlah kamu membunuh dirimu; sesungguhnya Allah adalah Maha Penyayang kepadamu.

Dalam ayat ini memerintahkan untuk memakan makanan yang halal.

Halal disini tidak hanya mencakup tentang bahan yang halal saja, namun juga halal dalam memperoleh dan prosesnya. Sedangkan baik yang dimaksud adalah makanan yang tidak najis, bermanfaat, dan tidak membahayakan.

⁴¹ Departemen Agama Republik Indonesia, *Op. Cit.*, hal.26

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Kepuasan Pelanggan

1. Pengertian Kepuasan Pelanggan

Dalam membeli suatu barang atau jasa, konsumen dipengaruhi oleh pengalaman pembelian mereka terlebih dahulu. Bila pelanggan mendapat nilai yang terbaik dari pembelian terdahulu maka pelanggan tersebut akan membelikembali dan itu artinya pelanggan puas, namun apabila nilainya kurang baik maka kemungkinan pembelian tidak akan berlanjut atau dengan kata lain pelanggan tidak puas.

Kepuasan merupakan tingkat perasaan dimana seseorang menyatakan hasil perbandingan atas kinerja produk (jasa) yang diterima dan yang diharapkan.⁴² Dengan demikian dapat diartikan bahwa kepuasan konsumen merupakan perbedaan antara yang diharapkan konsumen (nilai konsumen) dengan situasi yang diberikan perusahaan di dalam usaha memenuhi konsumen.

Konsumen merupakan orang yang menggunakan suatu produk, sedangkan pelanggan merupakan orang yang berkali-kali atau bahkan sering menggunakan suatu produk atau jasa.

Menurut Kotler dan Keller, kepuasan pelanggan adalah perasaan yang muncul dari seseorang setelah membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk atau jasa terhadap ekspektasi mereka.⁴³

⁴² Rambat Lupiyoadi dan A. Hamdani, *Manajemen Pemasaran Jasa*, (Jakarta: Salemba Empat, 2008), Edisi II, Cet. 4, hal.192

⁴³ Kotler P & Keller K. L, *Manajemen Pemasaran, Northwestern University & Dartmouth College*, (Jakarta: Erlangga, 2009), hal.139

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Menurut Kotler dalam buku Fandy Tjiptono, kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (atau hasil) yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya.⁴⁴

Menurut Daryanto dan Setyobudi, kepuasan pelanggan adalah keadaan yang dicapai apabila produk yang dibeli sesuai dengan kebutuhan atau harapan pelanggan dan bebas dari kekurangan. Kepuasan pelanggan dapat didefinisikan pula sebagai suatu keadaan di mana kebutuhan, keinginan dan harapan pelanggan dapat terpenuhi melalui produk yang dikonsumsi.⁴⁵

Menurut Notoatmodjo, faktor-faktor dasar yang mempengaruhi kepuasan yaitu:⁴⁶

- a. Pengetahuan, tingkat pengetahuan seseorang dapat mempengaruhi perilaku individu, yang mana makin tinggi tingkat pengetahuan seseorang tentang kesehatan, maka makin tinggi untuk berperan serta.
- b. Kesadaran, bila pengetahuan tidak dapat dipahami, maka dengannya sendirinya timbul suatu kesadaran untuk berperilaku partisipasi.
- c. Sikap positif, sikap merupakan reaksi atau respon seseorang yang masih tertutup terhadap suatu stimulus atau objek. Sedangkan salah satu kompensasi dari sikap yang positif adalah menerima artinya orang mau dan memperhatikan stimulus yang diberikan.

⁴⁴Fandy Tjiptono, *Op. Cit.*, hal.24

⁴⁵ Daryanto dan Setyobudi, *Konsumen dan Pelayanan Prima*, (Yogyakarta: GAVA MEDIA, 2014), hal.90

⁴⁶ Notoatmodjo, Soekidjo, *Pendidikan dan Perilaku Kesehatan*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2003), hal.43

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- d. Sikap ekonomi, pelayanan yang diberikan oleh perawat sesuai dengan biaya yang telah dikeluarkan oleh pasien. Semakin tinggi biaya yang dikeluarkan oleh pasien maka semakin baik pelayanan yang diberikan.
- e. Sistem nilai, system nilai seseorang sangat mempengaruhi seseorang pasien untuk mempersepsikan pelayanan kesehatan yang diberikan.

Sedangkan, menurut Gasperz, pada dasarnya dikenal tiga macam pelanggan dalam sistem kualitas modern yaitu :⁴⁷

- a. Konsumen internal (*Internal Customer*) adalah orang yang berada dalam perusahaan dan memiliki pengaruh terhadap performance pekerjaan.
- b. Konsumen antara (*Intermediate Customer*) adalah mereka yang bertindak atau berperan sebagai perantara bukan sebagai pemakai akhir produk.
- c. Konsumen eksternal (*Eksternal Customer*) adalah pembeli atau pemakai akhir.

Pengertian secara umum mengenai kepuasan atau ketidakpuasan konsumen merupakan hasil dari adanya perbedaan antara harapan konsumen dengan kinerja yang dirasakan oleh konsumen tersebut. Dari beragam definisi kepuasan konsumen/ pelanggan yang telah diteliti dan didefinisikan oleh para ahli pemasaran, dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan berupa evaluasi purna beli terhadap suatu barang atau jasa yang dirasakannya (kinerja produk) dibandingkan dengan harapan

⁴⁷ Gasperz, *Manajemen Bisnis Total- Total Quality Management*, (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2003), hal.34

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

konsumen. Kepuasan pelanggan ini sangat penting diperhatikan oleh perusahaan sebab berkaitan langsung dengan keberhasilan pemasaran dan penjualan produk perusahaan.

2. Tolak Ukur Kepuasan Pelanggan

Menurut Kotler yang dikutip Fandy Tjiptono, mengidentifikasi empat metode untuk mengukur kepuasan pelanggan, antara lain:⁴⁸

a. Sistem Keluhan dan Saran

Setiap perusahaan yang berorientasi pada pelanggan (*customer-oriented*) perlu memberikan kesempatan seluas-luasnya bagi para pelanggannya untuk menyampaikan saran, pendapat dan keluhan mereka. Media yang bisa digunakan meliputi kotak saran yang diletakkan di tempat-tempat strategis (yang mudah dijangkau atau sering dilewati pelanggan), menyediakan kartu komentar (yang bisa diisi langsung ataupun yang bisa dikirimkan via pos kepada perusahaan), menyediakan saluran telepon khusus (*customer hot lines*), dan lain-lain.

b. Survei Kepuasan Pelanggan

Umumnya banyak penelitian mengenai kepuasan pelanggan dilakukan dengan menggunakan metode survei, baik melalui pos, telepon maupun wawancara pribadi.⁴⁹ Melalui survei, perusahaan akan memperoleh tanggapan dan umpan balik secara langsung dari

⁴⁸Fandy Tjiptono, *Op. Cit.*, hal.34

⁴⁹*Ibid*, hal.35

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

pelanggan dan sekaligus juga memberikan tanda (sinyal) positif bahwa perusahaan menaruh perhatian terhadap para pelanggannya.

Pengukuran kepuasan pelanggan melalui metode ini dapat dilakukan dengan berbagai cara, diantaranya:

- 1) *Directly Reported Satisfaction*, Pengukuran dilakukan secara langsung melalui pertanyaan-pertanyaan.
- 2) *Derived Dissatisfaction*, Pertanyaan yang diajukan menyangkut dua hal utama, yakni besarnya harapan pelanggan terhadap atribut tertentu dan besarnya kinerja yang mereka rasakan.

c. *Ghost Shopping*

Metode ini dilaksanakan dengan cara mempekerjakan beberapa orang (*ghost shopper*) untuk berperan atau bersikap sebagai pelanggan atau pembeli potensial produk perusahaan dan pesaing. Lalu *ghost shopper* tersebut menyampaikan temuan-temuannya mengenai kekuatan dan kelemahan produk perusahaan dan pesaing berdasarkan pengalaman mereka dalam pembelian produk-produk tersebut. Selain itu para *ghost shopper* juga dapat mengamati atau menilai cara perusahaan dan pesaingnya menjawab pertanyaan dan menangani setiap keluhan.

d. *Lost Customer Analysis*

Metode ini sedikit unik. Perusahaan berusaha menghubungi para pelanggannya yang telah berhenti membeli atau yang telah beralih pemasok. Yang diharapkan adalah akan diperolehnya informasi penyebab terjadinya hal tersebut.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3. Indikator Kepuasan Pelanggan

Kepuasan Pelanggan merupakan konsekuensi dari perbandingan yang dilakukan oleh pelanggan yang membandingkan antara tingkatan dari manfaat yang dirasakan terhadap manfaat yang diharapkan oleh pelanggan.

Adapun indikator kepuasan pelanggan menurut irawan, yaitu:⁵⁰

- a. Perasaan Puas (dalam arti puas akan produk dan pelayanannya)

Yaitu ungkapan perasaan puas atau tidak puas dari pelanggan saat menerima pelayanan yang baik dan produk yang berkualitas dari perusahaan.

- b. Selalu membeli produk

Yaitu pelanggan akan tetap memakai dan terus membeli suatu produk apabila tercapainya harapan yang mereka inginkan.

- c. Akan merekomendasikan kepada orang lain

Yaitu pelanggan yang merasa puas setelah memakai suatu produk atau jasa akan menceritakannya kepada orang lain serta mampu menciptakan pelanggan baru bagi perusahaan.

- d. Terpenuhinya harapan pelanggan setelah membeli produk

Yaitu sesuai atau tidaknya kualitas suatu produk atau jasa pasca pembelian suatu produk dengan harapan yang diinginkan pelanggan.

Menurut Kotler, indikator kepuasan pelanggan yang dinyatakan sebagai pelanggan yang merasa puas adalah sebagai berikut:

⁵⁰ Indra Aditia Suhaji, *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Pada Pandan Wangi Semarang*, (Skripsi- Semarang, Sekolah Tinggi Ekonomi Widya Manggala), 2014.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

a. Loyal terhadap produk

Konsumen yang puas cenderung loyal dimana mereka akan membeli ulang dari produsen yang sama.

b. Adanya komunikasi dari mulut ke mulut yang bersifat positif

Komunikasi dari mulut kemulut yang bersifat positif yaitu rekomendasi kepada calon konsumen lain dan mengatakan hal-hal yang baik mengenai produk dari perusahaan.

c. Perusahaan menjadi pertimbangan utama ketika membeli merk lain

Ketika konsumen ingin membeliproduk yang lain, maka perusahaan yang telah memberikan kepuasan kepadanya akan menjadi pertimbangan yang utama.

D. Kepuasan Pelanggan dalam Pandangan Islam

Islam mengajarkan kepada umatnya untuk saling tolong menolong dalam hal kebaikan antara satu dengan yang lainnya, begitu juga dalam hal muamalah. Muslim harus qona'ah mengenai hal-hal yang sudah didapatkan dan tidak diperbolehkan menggunakan prinsip yang tidak syar'i dengan alasan ingin mendapatkan harta lebih banyak walaupun untuk menghidupi keluarga.

Dalam Al-Q.S At-Taubah:59 dijelaskan:

وَلَوْ أَنَّهُمْ رَضُوا مَا آتَاهُمُ اللَّهُ وَرَسُولُهُ وَقَالُوا حَسْبُنَا اللَّهُ سَيُؤْتِينَا اللَّهُ مِنْ فَضْلِهِ وَرَسُولُهُ إِنَّا إِلَى اللَّهِ رَاغِبُونَ

Artinya: *Jikalau mereka sungguh-sungguh ridha dengan apa yang diberikan Allah dan RasulNya kepada mereka, dan berkata: "Cukuplah Allah bagi kami, Allah akan memberikan sebagian dari karunia-Nya dan demikian (pula) Rasul-Nya, Sesungguhnya kami adalah orang-orang*

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

yang berharap kepada Allah," (tentulah yang demikian itu lebih baik bagi mereka).⁵¹

Sebuah transaksi ekonomi pasti tak terlepas dari penjualan dan pembelian yang mana hal ini digambarkan dalam bentuk kepuasan pelanggan terhadap produk atau jasa yang diperoleh dari penjualan.

Dalam ekonomi Islam kepuasan dikenal dengan masalah dengan pengertian terpenuhi kebutuhan baik bersifat fisik maupun spiritual. Islam sangat mementingkan keseimbangan kebutuhan fisik dan non fisik yang didasarkan atas nilai-nilai syariah. Seorang muslim untuk mencapai tingkat kepuasan harus mempertimbangkan beberapa hal yaitu barang yang dikonsumsi adalah halal baik secara dzatnya maupun secara memperolehnya tidak bersikap isrof (loyal) dan tabzir (sia-sia).

Oleh karena itu kepuasan seorang muslim tidak didasarkan banyak sedikitnya barang yang dikonsumsi, tetapi didasarkan atas berapa besar nilai ibadah yang didapatkan dari yang dikonsumsi. Jadi, perilaku konsumsi seorang muslim harus mengacu pada tujuan syariat yaitu memelihara *masalah* dan menghindari *mudaharat*.⁵²

Sebagaimana Firman Allah Swt:⁵³

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَحْرُمُوا طَيِّبَاتِ مَا أَحَلَّ اللَّهُ لَكُمْ وَلَا تَعْتَدُوا ۚ إِنَّ اللَّهَ لَا يُحِبُّ
الْمُعْتَدِينَ

⁵¹Departemen Agama Republik Indonesia, *Op. Cit.*, hal.196

⁵² Pusat Pengkajian dan Pengembangan Ekonomi Islam, *Ekonomi Islam P3EI*, (Jakarta: P. Raja Grafindo Persada), Ed.1, hal.130

⁵³Departemen Agama, *Loc. Cit.*,

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Artinya: “Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu haramkan apa-apa yang baik yang telah Allah halalkan bagi kamu, dan janganlah kamu melampaui batas. Sesungguhnya Allah tidak menyukai orang-orang yang melampaui batas”. (QS. Al-Maidah: 87).

Menurut Ibnu Katsir, Firman Allah Ta’ala “diatas dapat ditafsirkan: sebagaimana mereka tidak boleh mengharamkan yang halal, maka mereka pun tidak boleh melampaui batas dalam menggunakan perkara halal dan berlebih-lebihan. Makanlah makanan yang halal lagi baik dari apa yang telah direzekikan oleh Allah kepadamu, dan bertakwalah kepada Allah dalam segala urusan, taat kepada-Nya, carilah keridhaan-Nya dan janganlah menyalahi dan mendurhakai-Nya yang kamu beriman kepada-Nya.”⁵⁴

Dalam analisis konsumsi Islam, perilaku konsumsi seorang muslim tidak hanya sekedar untuk memenuhi kebutuhan jasmani, tetapi juga untuk memenuhi kebutuhan rohani. Sehingga dalam perilaku konsumsi seorang muslim senantiasa memperhatikan syariat Islam. Misalnya, apakah barang dan jasa yang dikonsumsi halal atau haram, apa tujuan seorang muslim dikaitkan dengan keadaan lingkungannya. Yusuf Qardhawi mengatakan beberapa norma dasar yang menjadi landasan dalam perilaku konsumen muslim yang beriman, diantaranya adalah:⁵⁵

1. Membelanjakan harta dalam kebaikan dan menjauhi sifat kikir

Harta diberikan Allah kepada manusia seharusnya digunakan untuk kemaslahatan manusia sendiri serta sebagai sarana beribadah kepada Allah. Dalam memanfaatkan harta ini. Perintah wajib membelanjakan uang

⁵⁴ Muhammad Nasib Ar-Rifa’i, *Loc. Cit.*,

⁵⁵ Hendrie Anto, *Pengantar Ekonomi Mikro Islam*, (Yogyakarta: Ekonisia, 2013), Cet. ke-1, hal.120

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

tercancum setelah anjuran beriman kepada Allah dan Nabi-Nya. Ini merupakan pertanda jelasnya perintah membelanjakan uang, bukan sekadar anjuran yang boleh dikerjakan atau ditinggalkan.

2. Tidak melakukan kemubaziran

Seorang muslim senantiasa membelanjakan hartanya untuk kebutuhan-kebutuhan yang bermanfaat dan tidak berlebihan (israf/wasteful). Sebagaimana seorang muslim tidak boleh memperoleh harta haram, ia juga tidak akan membelanjakannya untuk hal yang haram.

3. Tidak Hidup Mewah dan Boros

Kemewahan dan pemborosan menenggelamkan diri kedalam kenikmatan dan bermegah-megahan. Sikap ini selain akan merusak pribadi manusia juga akan merusak tatanan masyarakat. Kemewahan dan pemborosan akan menenggelamkan manusia dalam kesibukan memenuhi nafsu birahi dan kepuasan perut sehingga seringkali melupakan norma dan etika agama, karenanya menjauhkan diri dari Allah. Kemegahan juga akan merusak masyarakat, karena biasanya terdapat golongan minoritas kaya yang menindas minoritas miskin.

Pemborosan berarti menghambur-hamburkan harta tanpa ada kemaslahatan atau tanpa mendapatkan pahala, sedangkan lawan dari pemborosan adalah kikir. Islam memuji orang yang memiliki sikap pertengahan diantara keduanya. QS. Al Furqan: 67.

وَالَّذِينَ إِذَا أَنْفَقُوا لَمْ يُسْرِفُوا وَلَمْ يَقْتُرُوا وَكَانَ بَيْنَ ذَلِكَ قَوَامًا

Artinya: “Dan orang-orang yang apabila membelanjakan (harta), mereka tidak berlebihan, dan tidak (pula) kikir, dan adalah (pembelanjaan itu) di tengah-tengah antara yang demikian”.

4. Kesederhanaan

Membelanjakan harta pada kuantitas dan kualitas secukupnya adalah sikap terpuji, bahkan penghematan merupakan salah satu langkah yang sangat dianjurkan pada saat krisis ekonomi terjadi. Dalam situasi ini sikap sederhana juga dilakukan untuk menjaga kemaslahatan masyarakat luas, sebagaimana yang telah dilakukan oleh Khalifah Umar bin Khatab ketika melarang rakyatnya mengkonsumsi daging selama dua hari berturut-turut karena persediaan daging tidak mencukupi untuk seluruh madinah.

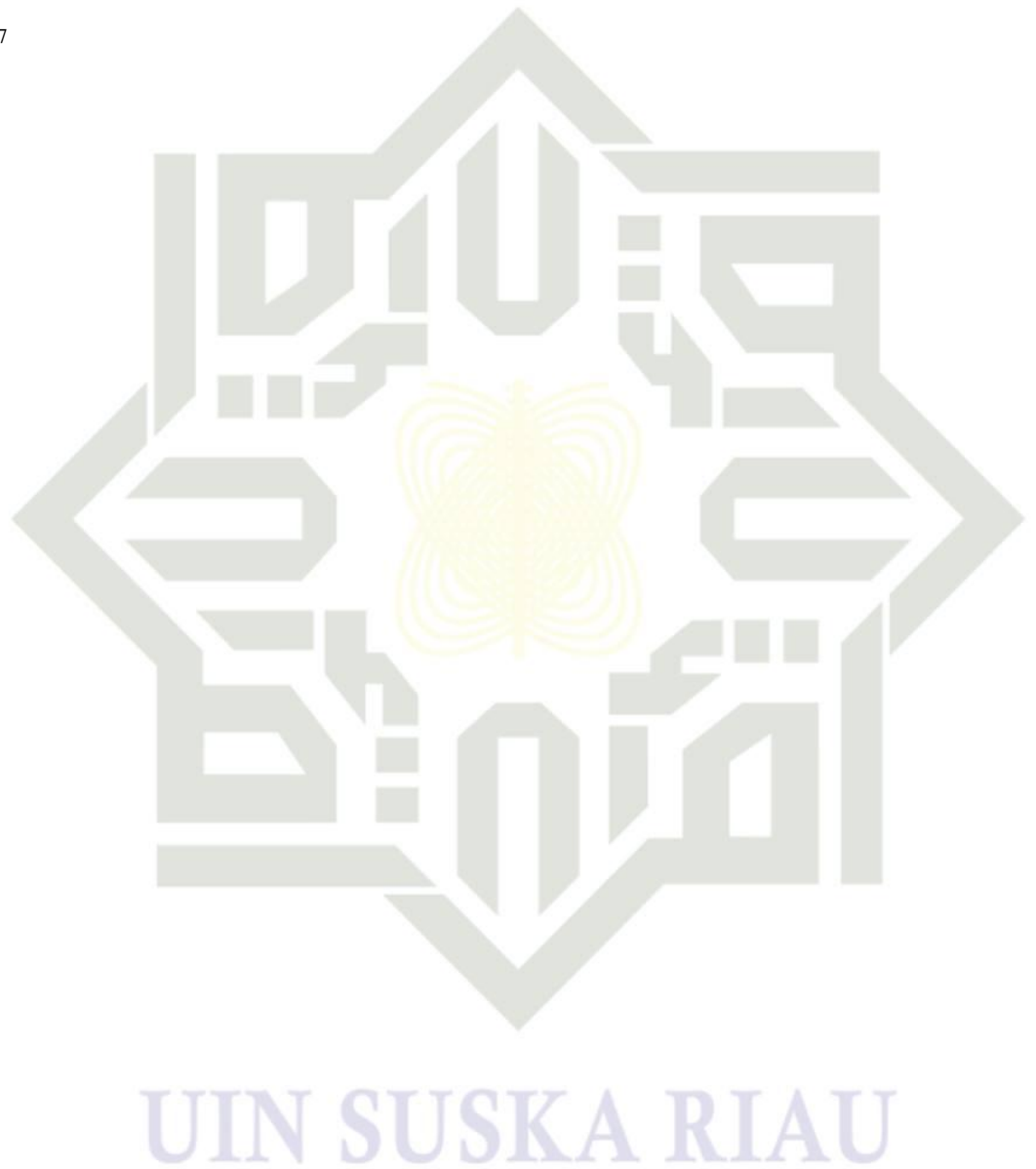
Dalam ekonomi konvensional konsumen diasumsikan selalu bertujuan untuk memperoleh kepuasan (utility) dalam kegiatan konsumsinya. Kepuasan berarti berguna, bisa membantu dan menguntungkan. Oleh karena itu dalam ekonomi konvensional, konsumen diasumsikan selalu menginginkan tingkat kepuasan yang tertinggi. Konsumen akan memilih mengkonsumsi barang A atau B tergantung pada tingkat kepuasan yang diberikan oleh kedua barang tersebut.⁵⁶ Dalam teori ilmu ekonomi dinyatakan juga bahwa pengeluaran konsumsi masyarakat sangat dipengaruhi dari pendapatan masyarakat, tetapi sikap masyarakat tidak kalah pentingnya mempengaruhi konsumsi masyarakat.

⁵⁶ Tim Ekonomi Islam, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2008), hal.127-128

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Masyarakat sebagai konsumen berupaya untuk mencapai nilai kepuasan tertinggi. Menurut teori ekonomi ada dua nilai kepuasan, yaitu konsumtif, yaitu kepuasan untuk mencapai nilai kepuasan yang lebih tinggi, dan kreatif, yaitu kepuasan yang mempunyai landasan (agama Islam).⁵⁷



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

⁵⁷ Muhammad Said HM. *Pengantar Ekonomi Islam, Dasar-dasar dan Pengembangan*, Pekanbaru: Suska Press, 2008), hal.80

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB V

PENUTUP

A Kesimpulan

Berdasarkan hasil pembahasan sebelumnya, maka penulis mengambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Secara parsial terdapat pengaruh yang signifikan antara Pengetahuan Produk Kosmetik terhadap Kepuasan Pelanggan. Hal ini dibuktikan dari hasil t_{hitung} sebesar 3,735 lebih besar dari $t_{tabel} = 1.987$. Penulis menggunakan uji *Regresi Linear* dan dapat diperoleh $Y = a + bX$ dimana $Y = 16,082 + 0,263X$, hasil tersebut menunjukkan bahwa pengetahuan produk kosmetik memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan, dengan demikian apabila pengetahuan meningkat maka kepuasan pelanggan juga meningkat. Berdasarkan hasil uji t dapat diperoleh hubungan pengetahuan produk kosmetik dan kepuasan pelanggan sebesar 0,372 hal ini menunjukkan adanya pengaruh yang rendah berdasarkan tabel koefisien korelasi. Adapun kontribusi variabel X terhadap Y sebesar 13,8% sedangkan sisanya 86,2% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak ada pada penelitian ini.
2. Ditinjau menurut Ekonomi Islam, sesuai jawaban kuisisioner dari responden bahwa kepuasan pelanggan di Pasar Pulau Burung (Apotek Inti Sari) telah sesuai dengan prinsip Ekonomi Islam, bahwa Apotek Inti Sari dalam memberikan pelayanan dan penjelasan kepada konsumen mengenai produk kosmetik sudah sesuai dengan konsep ekonomi islam yang

mengutamakan kejujuran, dan keadilan. Sedangkan konsumen wanita dalam membeli produk kosmetik di Apotik Inti Sari ini sangat puas sejauh mana yang sudah penulis observasi. Konsumen tersebut membeli sesuai kebutuhan yang lebih mengutamakan membelanjakan harta dalam kebaikan dan menjauhi sifat kikir, tidak melakukan kemubadziran, tidak hidup mewah dan boros dan dengan kesederhanaan.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan penelitian, penulis merekomendasikan berupa saran-saran sebagai berikut:

1. Bagi Apotek Inti Sari diharapkan lebih meningkatkan pengetahuan tentang produk kosmetik agar para konsumen lebih mengetahui manfaatnya dan bukan hanya sekedar memakainya saja.
2. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan subjek penelitian dapat diperluas dengan variabel-variabel lain yang mempengaruhi kepuasan pelanggan, sehingga hasilnya lebih bervariasi.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR PUSTAKA

- Agama. Departemen. 2010. *Al-Qur'an dan Terjemahan*. MQS Publisng. Bandung.
- Anggoro. M. Toha. Dkk. 2008. *Metode Peneilitian*. Universitas Terbuka, Cet. Ke-9. Jakarta.
- Anto. Hendrie. 2013. *Pengantar Ekonomi Mikro Islam*. Ekonisia. Cet. Ke-1. Yogyakarta.
- Ar-Rifa'i. Muhammad Nasib. 1999. *Kemudahan dari Allah Ringkasan Tafsir Ibnu Katsir Jilid 2*. Gema Insani Press. Cet 1. Jakarta.
- Beringin. Buhan. 2004. *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Kencana. Jakarta.
- Daryanto dan Setyobudi. 2014. *Konsumen dan Pelayanan Prima*. GAVA MEDIA. Yogyakarta.
- Departemen Agama Republik Indonesia. 2005. *Al-Qurán dan Terjemahannya*, Jumanatul 'Ali-Art. Bandung.
- Elvina. 2017. *Pengaruh Pengetahuan Produk dan Kepuasan Terhadap Keputusan Konsumen pada Isi Ulang Air Minum Depot Bening Water Dusun Lubuk Panjang*, Vol. 6 No.2, Juli-Desember.
- F. Engel. J. dkk. 2004. *Perilaku Konsumen*. Binarupa Aksara. Jakarta.
- Gani. Irwan. 2015. *Alat Analisis Data ; Aplikasi Statistik Untuk Penelitian Bidang Ekonomi dan Sosial*. Andi. Yogyakarta.
- Gasperz. 2003. *Manajmenen Bisnis Total- Total Quality Manajement*. PT. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.
- Ghozali. Imam. 2005. *Analisis Multivariet dengan Program SPSS*. Undip. Semarang.
- Hasan. Iqbal. 2005. *Pokok-pokok Materi Statistik*. Bumi Aksara. Ed. Ke-2, Cet. Ke-3. Jakarta.
- HM. Muhammad Said. 2008. *Pengantar Ekonomi Islam, Dasar-dasar dan Pengembangan*. Suska Press. Pekanbaru.
- Islam. Tim Ekonomi. 2008. PT. Raja Grafindo Persada. Jakarta.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- Jati. Triana Ammuflikhah Jati. 2017. *“Pengaruh Sikap dan Pengetahuan Produk Terhadap Keputusan Pembelian Produk Ramah Lingkungan”*, (Skripsi— Universitas Muhammadiyah Purworejo, Purworejo.
- Kotler. Philip. 2000. *Marketing Management, The Millenium Edition*. Prentice Hall International. Singapore.
- Kotler. Philif. Swee Hoon Ang. Siew Meng Long dan Chin Tiong Tan. 2000. *Manajemen Pemasaran Perspektif Asia*. Andi. Yogyakarta.
- Kotler P & Keller K. L. 2009. *Manajemen Pemasaran, Northwestern University & Dartmouth College*. Erlangga. Jakarta.
- Kotler. Philip. dan Kevin Lane Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Erlangga. Jakarta.
- Lupiyoadi. Rambat. 2008. dan A. Hamdani, *Manajemen Pemasaran Jasa*. Salemba Empat. Edisi II, Cet. 4. Jakarta.
- Mowen. John. C. dan Michael M. 2002. *Perilaku Konsumen*. Erlangga. Jakarta.
- Pusat Pengkajian dan Pengembangan Ekonomi Islam, *Ekonomi Islam P3EI*. PT. Raja Grafindo Persada), Ed.1. Jakarta.
- Rusli. A. dan Benyamin Molan. 2002. *Manjmen Pemasaran jilid dua edisi millennium, (Terjemahan oleh Hendra Teguh, Ronny, dan Marketing Management)*. Penhallindo. Jakarta.
- Setiadi. Nugroho. J. 2008. *Perilaku Konsumen*. Kencana Prenada Media Group. Jakarta.
- Soekidjo. Notoatmodjo. 2003. *Pndidikan dan Perilaku Kesehatan*. Rineka Cipta. Jakarta.
- Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Bisnis (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*. Alfbeta. Bandung.
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Bisnis*. Alfabeta. Bandung.
- Shahji. Indra Aditia. *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Pada UD Pandan Wangi Semarang*, (Skripsi- Semarang, Sekolah Tinggi Ekonomi Widya Manggala).
- Surjarweni. V. Wiratna. 2008. *Belajar Mudah SPSS untuk Penelitian Skripsi, Tesis, Disertasi & Umum, Cet.I*. Global Media Informasi. Yogyakarta.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Susanto. 1993. *Pengantar Pengolahan Hasil Pertanian*, Fakultas Pertanian. Universitas Brawijaya. Malang.

Tantri. Adinda. Pandjiaz dan Tantri Widiastuti. 2013. *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Pada Toko Kosmetik Candra Semarang*, Vol. 8 No. 1, Juni.

Tjiptono. 2000. *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*. CV. Andi Offset. Yogyakarta.

Tjiptono. Fandy. 2008. *Strategi Pemasaran*. Andi. Yogyakarta.

Usman. Husein. dan R. Purnomo Setiady Akbar. 2006. *Pengantar Statistik*. Bumi Aksara. Yogyakarta.

Usman. 2019. Kepala Desa Pulau Burung, *Wawancara*, Pulau Burung, 12 November.

Wiratama. Ardi. 2019. Pemiik Apotek Inti Sari, *Wawancara (Via Chat)*, Pulau Burung, 12 Oktober.

Yakub. 2012. *Pengantar Sistem Informasi*. Graha Ilmu. Yogyakarta.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

ANGKET PENELITIAN

A. Kata Pengantar

Pertanyaan yang diajukan dalam angket ini bertujuan untuk memperoleh data tentang “Pengaruh Pengetahuan Produk Kosmetik Terhadap Kepuasan Pelanggan di Pasar Pulau Burung Indragiri Hilir Menurut Perspektif Ekonomi Syari’ah”.

Identitas Peneliti

Nama : Wan Nur Suhaila
Nim : 11625203958
Jurusan : Ekonomi Syariah
Fakultas : Syariah dan Hukum
Institusi : UIN Suska Riau

B. Petunjuk Pengisian Angket

1. Isi beri tanda (✓) pada jawaban yang Ibu pilih
2. Angket ini semata-mata digunakan untuk keperluan penelitian
3. Kejujuran Ibu sangat kami harapkan dalam pengisian angket ini
4. Atas bantuan Ibu dalam mengisi angket ini peneliti ucapkan banyak

Terimakasih.

UIN SUSKA RIAU



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Keterangan:

Keterangan	Nilai
SS (Sangat Setuju)	5
S (Setuju)	4
N (Netral)	3
TS (Tidak Setuju)	2
STS (Sangat Tidak Setuju)	1

C. Identitas Responden

1. Nama :
2. Usia :
3. Jenis Kelamin :
4. Pekerjaan :

D. ANGKET PENGETAHUAN PRODUK KOSMETIK

No	Pernyataan	Jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
1	Apotek Inti Sari berada di lokasi yang mudah dijangkau					
2	Pihak toko melayani dengan baik dan ramah					
3	Pihak toko selalu menjelaskan produk yang akan saya beli					
4	Apotek inti sari menyediakan produk kosmetik dengan beranekaragaman merk					
5	Apotek inti sari menyediakan berbagai macam ukuran produk kosmetik wardah					
6	Apotek inti sari menjelaskan merk masing-masing produk					
7	Saya mengetahui produk kosmetik wardah apa yang saya butuhkan					
8	Saya mengetahui produk kosmetik wardah apa yang cocok untuk saya					



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

0	gunakan					
	Saya membeli produk kosmetik wardah karena desainnya menarik					
	Saya memilih produk kosmetik wardah karena kualitasnya terjamin					

ANGKET KEPUASAN PELANGGAN

No	Pernyataan	Jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
1	Saya selalu membeli produk kosmetik di apotek inti sari					
2	Saya datang kembali untuk membeli produk kosmetik wardah di apotek inti sari					
3	Saya mengetahui apotek inti sari dari saudara atau teman					
4	Saya puas dengan produk dan layanan yang diberikan apotek inti sari					
5	Saya merekomendasikan produk kosmetik wardah keteman-teman untuk membeli di apotek inti sari					
6	Saya merasa puas setelah membeli produk kosmetik wardah diapotek inti sari					



Lampiran.

REKAPITULASI HASIL JAWABAN ANGKET PENGETAHUAN PRODUK KOSMETIK

NO	Jawaban Angket Nomor										Jumlah
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1	4	4	2	5	5	2	4	4	3	4	37
2	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	35
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	33
5	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	32
6	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	35
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
8	4	4	4	4	3	4	4	5	3	4	39
9	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	35
10	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	48
11	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4	36
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
13	4	4	4	3	4	3	4	4	3	5	38
14	5	4	2	3	2	4	4	5	3	5	37
15	4	3	3	4	4	3	4	5	2	4	36
16	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	42
17	4	4	3	4	3	3	3	3	2	3	32
18	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	41
19	4	4	4	4	4	4	4	4	2	5	39
20	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	35
21	3	4	3	3	4	4	5	5	3	5	39
22	4	4	3	4	3	5	4	4	3	4	38
23	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	42
24	5	4	2	3	2	4	4	5	3	5	37
25	3	4	4	4	3	2	3	3	2	4	32
26	5	2	3	2	2	4	4	4	2	5	33
27	5	4	3	4	5	3	4	4	5	5	42
28	5	4	3	2	4	3	4	4	5	3	37
29	5	4	3	3	2	4	5	5	2	4	37
30	5	4	2	2	2	4	5	5	5	4	38
31	4	4	2	3	2	4	5	5	2	4	35
32	4	4	2	3	4	2	4	4	4	4	35
33	5	4	2	3	2	4	4	4	4	4	36
34	5	2	2	2	2	4	4	5	2	5	33

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



35	5	2	3	2	2	4	5	5	2	5	35
36	4	4	3	3	3	4	5	5	2	5	38
37	4	2	3	2	2	4	4	4	2	5	32
38	5	2	2	3	3	4	5	5	2	5	36
39	5	2	3	2	2	4	4	4	3	4	33
40	5	2	3	3	2	3	5	5	4	4	36
41	4	3	2	2	2	4	4	4	2	5	32
42	5	2	2	2	2	3	4	4	2	5	31
43	5	4	4	3	2	4	4	4	4	5	39
44	5	2	2	2	2	4	4	4	2	5	32
45	5	3	3	3	2	4	4	4	4	5	37
46	4	4	2	3	3	3	3	3	3	4	32
47	5	4	2	2	2	4	4	4	3	4	34
48	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	36
49	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	39
50	5	4	3	2	2	3	3	3	4	4	33
51	5	5	3	2	3	4	4	4	3	4	37
52	5	5	3	2	2	4	4	4	4	4	37
53	5	4	3	3	3	4	4	4	4	4	38
54	4	4	3	3	3	5	4	4	3	4	37
55	5	4	2	2	3	4	5	5	4	4	38
56	4	4	2	3	3	4	5	5	3	5	38
57	4	3	2	2	2	3	4	4	3	4	31
58	5	4	4	3	3	4	5	5	3	3	39
59	4	4	4	4	2	3	4	4	3	4	36
60	4	3	3	2	2	3	3	3	4	4	31
61	4	4	2	2	2	3	4	4	4	4	33
62	5	3	2	3	2	4	4	4	3	5	35
63	5	4	4	2	3	3	4	4	3	4	36
64	4	3	3	2	4	4	4	4	4	4	36
65	5	4	2	2	4	4	4	4	3	5	37
66	4	4	3	3	2	3	4	4	4	5	36
67	5	4	3	3	3	4	3	4	4	4	37
68	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	40
69	5	4	3	3	3	4	5	4	3	4	38
70	4	4	3	2	2	4	5	4	4	5	37
71	4	4	3	3	2	3	4	4	4	5	36
72	4	3	2	3	2	4	4	4	4	5	35
73	5	4	3	3	2	4	4	5	4	4	38

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau
 State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
 Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

74	4	4	2	3	2	3	4	4	4	4	34
75	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	35
76	4	4	4	2	3	4	4	4	4	4	37
77	4	4	3	2	2	4	5	5	4	5	38
78	5	4	4	2	3	3	4	4	4	4	37
79	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	36
80	5	4	3	2	2	3	4	4	3	4	34
81	4	3	3	2	3	4	4	4	4	5	36
82	4	4	4	3	2	4	4	4	4	5	38
83	5	4	4	4	3	4	4	4	3	4	39
84	5	4	4	3	3	4	4	4	4	4	39
85	4	4	3	2	3	4	5	5	4	4	38
86	4	3	3	2	3	3	3	3	3	4	31
87	5	3	3	2	3	4	4	4	2	4	34
88	4	3	3	2	2	4	3	4	3	3	31
89	5	4	3	2	2	3	4	4	3	3	33
Jml	390	327	271	259	254	324	361	368	294	377	

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Lampiran.

Rekapitulasi Hasil Jawaban Angket Kepuasan Pelanggan

NO	Jawaban Angket Nomor						Jumlah
	1	2	3	4	5	6	
1	4	5	3	4	4	5	25
2	5	5	4	5	4	5	28
3	5	4	5	3	5	4	26
4	4	4	4	4	4	4	24
5	4	5	3	4	4	5	25
6	5	5	4	4	4	4	26
7	4	4	4	3	3	5	23
8	5	5	3	3	3	5	24
9	5	5	4	4	4	5	27
10	5	5	4	4	3	5	26
11	5	4	5	4	4	3	25
12	5	4	4	4	4	5	26
13	4	4	4	4	4	4	24
14	5	3	3	3	4	5	23
15	4	4	3	4	4	3	22
16	5	5	3	4	4	5	26
17	4	4	4	5	4	4	25
18	5	4	3	3	4	5	24
19	5	4	5	5	5	4	28
20	5	5	4	5	3	5	27
21	4	4	3	4	5	5	25
22	5	4	5	4	4	4	26
23	5	5	4	4	4	5	27
24	5	4	3	4	4	5	25
25	5	4	3	5	4	5	26
26	5	5	5	4	4	5	28
27	4	4	4	4	4	4	24
28	3	4	5	4	5	4	25
29	5	3	5	5	5	4	27
30	3	3	4	4	3	3	20
31	5	4	5	3	5	4	26
32	5	4	5	4	4	3	25
33	4	4	5	5	4	5	27
34	4	4	5	4	4	4	25

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

35	3	4	4	4	3	4	22
36	4	5	5	5	5	4	28
37	3	4	4	3	3	4	21
38	4	4	3	3	3	3	20
39	4	4	4	4	4	4	24
40	4	3	4	4	4	4	23
41	4	4	3	3	3	5	22
42	4	4	3	3	3	3	20
43	4	4	4	4	4	4	24
44	3	3	3	3	4	4	20
45	5	4	4	3	4	4	24
46	3	3	4	4	4	3	21
47	4	4	5	4	4	3	24
48	4	4	5	5	5	4	27
49	4	4	5	4	5	3	25
50	5	5	4	4	4	5	27
51	4	4	4	4	4	5	25
52	4	5	5	5	4	5	28
53	4	4	5	4	4	3	24
54	4	4	4	4	4	3	23
55	5	5	5	5	5	3	28
56	5	4	3	3	4	5	24
57	4	3	5	3	4	4	23
58	4	5	5	4	3	5	26
59	4	4	5	4	3	4	24
60	3	3	3	4	3	3	19
61	4	4	3	4	4	3	22
62	5	4	4	3	3	4	23
63	3	3	4	4	4	3	21
64	5	5	3	3	4	5	25
65	4	4	3	3	3	5	22
66	4	4	4	4	5	4	25
67	5	5	3	3	4	4	24
68	4	4	5	4	5	4	26
69	4	4	3	4	3	5	23
70	4	5	5	4	4	5	27
71	4	4	3	5	3	4	23
72	4	4	4	3	5	5	25
73	5	5	4	3	4	5	26



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

74	4	4	3	3	3	5	22
75	5	5	4	4	3	3	24
76	4	4	3	4	4	3	22
77	4	5	3	4	4	5	25
78	5	4	3	5	5	4	26
79	4	4	4	4	4	4	24
80	4	4	4	4	5	5	26
81	4	5	5	4	3	5	26
82	5	5	3	3	4	5	25
83	5	5	4	4	4	5	27
84	4	4	4	4	4	4	24
85	4	5	5	4	5	3	26
86	3	4	4	3	4	5	23
87	3	4	4	3	4	4	22
88	4	4	3	4	4	5	24
89	5	4	3	4	4	3	23
Jml	380	373	352	345	352	375	

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumpukan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Correlations

	item_1	item_2	item_3	item_4	item_5	item_6	item_7	item_8	item_9	item_10	Jumlah
item_1	1	-.108	-.145	-.312	-.235	.243	.219	.224	.041	.095	.138
Pearson		.314	.174	.003	.027	.022	.039	.035	.704	.377	.197
Correlation											
Sig. (2-tailed)											
N	89	89	89	89	89	89	89	89	89	89	89
item_2	-.108	1	.321	.354	.350	-.011	.018	-.030	.421	-.207	.561
Pearson		.314	.002	.001	.001	.915	.867	.778	.000	.051	.000
Correlation											
Sig. (2-tailed)											
N	89	89	89	89	89	89	89	89	89	89	89
item_3	-.145	.321	1	.430	.385	.063	-.088	-.147	.181	-.169	.507
Pearson		.174	.002	.000	.000	.560	.410	.168	.090	.114	.000
Correlation											
Sig. (2-tailed)											
N	89	89	89	89	89	89	89	89	89	89	89
item_4	-.312	.354	.430	1	.553	-.068	-.064	.002	.041	-.025	.543
Pearson		.003	.001	.000	.000	.529	.551	.986	.702	.818	.000
Correlation											
Sig. (2-tailed)											
N	89	89	89	89	89	89	89	89	89	89	89
item_5	-.235	.350	.385	.553	1	-.129	-.031	-.053	.180	-.128	.549
Pearson		.027	.001	.000	.000	.227	.774	.621	.092	.232	.000
Correlation											
Sig. (2-tailed)											
N	89	89	89	89	89	89	89	89	89	89	89
item_6	.243	-.011	.063	-.068	-.129	1	.378	.419	-.031	.265	.395
Pearson		.022	.915	.560	.529	.227	.000	.000	.777	.012	.000
Correlation											
Sig. (2-tailed)											
N	89	89	89	89	89	89	89	89	89	89	89
item_7	.219	.018	-.088	-.064	-.031	.378	1	.774	-.038	.292	.451
Pearson		.039	.867	.410	.551	.774	.000	.000	.722	.005	.000
Correlation											
Sig. (2-tailed)											
N	89	89	89	89	89	89	89	89	89	89	89
item_8	.224	-.030	-.147	.002	-.053	.419	.774	1	-.065	.295	.440
Pearson		.035	.778	.168	.986	.621	.000	.000	.547	.005	.000
Correlation											
Sig. (2-tailed)											
N	89	89	89	89	89	89	89	89	89	89	89
item_9	.041	.421	.181	.041	.180	-.031	-.038	-.065	1	-.098	.442
Pearson		.704	.000	.090	.702	.092	.777	.722	.547	.362	.000
Correlation											
Sig. (2-tailed)											
N	89	89	89	89	89	89	89	89	89	89	89
item_10	.095	-.207	-.169	-.025	-.128	.265	.292	.295	-.098	1	.225
Pearson		.377	.051	.114	.818	.232	.012	.005	.005	.362	.034
Correlation											
Sig. (2-tailed)											
N	89	89	89	89	89	89	89	89	89	89	89
Jumlah	.138	.561	.507	.543	.549	.395	.451	.440	.442	.225	1
Pearson		.197	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.034	
Correlation											
Sig. (2-tailed)											
N	89	89	89	89	89	89	89	89	89	89	89

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	89	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	89	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.693	10

item_1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	4	4.5	4.5	4.5
	4	47	52.8	52.8	57.3
	5	38	42.7	42.7	100.0
	Total	89	100.0	100.0	

item_2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	9	10.1	10.1	10.1
	3	15	16.9	16.9	27.0
	4	61	68.5	68.5	95.5
	5	4	4.5	4.5	100.0
	Total	89	100.0	100.0	

item_3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	22	24.7	24.7	24.7
	3	42	47.2	47.2	71.9
	4	24	27.0	27.0	98.9
	5	1	1.1	1.1	100.0
	Total	89	100.0	100.0	

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

item_4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	32	36.0	36.0	36.0
	3	35	39.3	39.3	75.3
	4	20	22.5	22.5	97.8
	5	2	2.2	2.2	100.0
	Total	89	100.0	100.0	

item_5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	36	40.4	40.4	40.4
	3	33	37.1	37.1	77.5
	4	17	19.1	19.1	96.6
	5	3	3.4	3.4	100.0
	Total	89	100.0	100.0	

item_6

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	3	3.4	3.4	3.4
	3	28	31.5	31.5	34.8
	4	56	62.9	62.9	97.8
	5	2	2.2	2.2	100.0
	Total	89	100.0	100.0	

item_7

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	11	12.4	12.4	12.4
	4	62	69.7	69.7	82.0
	5	16	18.0	18.0	100.0
	Total	89	100.0	100.0	



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

item_8

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	9	10.1	10.1	10.1
	4	59	66.3	66.3	76.4
	5	21	23.6	23.6	100.0
	Total	89	100.0	100.0	

item_9

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	16	18.0	18.0	18.0
	3	34	38.2	38.2	56.2
	4	35	39.3	39.3	95.5
	5	4	4.5	4.5	100.0
	Total	89	100.0	100.0	

item_10

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	9	10.1	10.1	10.1
	4	50	56.2	56.2	66.3
	5	30	33.7	33.7	100.0
	Total	89	100.0	100.0	



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Correlations

	item_1	item_2	item_3	item_4	item_5	item_6	Jumlah
item_1	1	.447	-.021	.054	.139	.266	.585
Pearson Correlation		.000	.849	.617	.195	.012	.000
Sig. (2-tailed)							
N	89	89	89	89	89	89	89
item_2	.447	1	.043	.122	-.037	.399	.611
Pearson Correlation		.000	.691	.255	.733	.000	.000
Sig. (2-tailed)							
N	89	89	89	89	89	89	89
item_3	-.021	.043	1	.308	.338	-.209	.495
Pearson Correlation		.849	.691	.003	.001	.050	.000
Sig. (2-tailed)							
N	89	89	89	89	89	89	89
item_4	.054	.122	.308	1	.266	-.107	.508
Pearson Correlation		.617	.255	.003	.012	.318	.000
Sig. (2-tailed)							
N	89	89	89	89	89	89	89
item_5	.139	-.037	.338	.266	1	-.095	.505
Pearson Correlation		.195	.733	.001	.012	.375	.000
Sig. (2-tailed)							
N	89	89	89	89	89	89	89
item_6	.266	.399	-.209	-.107	-.095	1	.425
Pearson Correlation		.012	.000	.050	.318	.375	.000
Sig. (2-tailed)							
N	89	89	89	89	89	89	89
Jumlah	.585	.611	.495	.508	.505	.425	1
Pearson Correlation		.000	.000	.000	.000	.000	
Sig. (2-tailed)							
N	89	89	89	89	89	89	89

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	89	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	89	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's	
Alpha	N of Items
.691	7



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Pengetahuan Produk Kosmetik ^b		Enter

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

b. All requested variables entered.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.372 ^a	.138	.128	1.971

a. Predictors: (Constant), Pengetahuan Produk Kosmetik

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	16.082	2.253		7.138	.000
	Pengetahuan Produk Kosmetik	.263	.070	.372	3.735	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		89
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.95961670
Most Extreme Differences	Absolute	.051
	Positive	.041
	Negative	-.051
Test Statistic		.051
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}

a. Test distribution is Normal.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

item_1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	10	11.2	11.2	11.2
	4	45	50.6	50.6	61.8
	5	34	38.2	38.2	100.0
	Total	89	100.0	100.0	

item_2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	9	10.1	10.1	10.1
	4	54	60.7	60.7	70.8
	5	26	29.2	29.2	100.0
	Total	89	100.0	100.0	

item_3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	29	32.6	32.6	32.6
	4	35	39.3	39.3	71.9
	5	25	28.1	28.1	100.0
	Total	89	100.0	100.0	

item_4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	24	27.0	27.0	27.0
	4	52	58.4	58.4	85.4
	5	13	14.6	14.6	100.0
	Total	89	100.0	100.0	



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

item_5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	20	22.5	22.5	22.5
	4	53	59.6	59.6	82.0
	5	16	18.0	18.0	100.0
	Total	89	100.0	100.0	

item_6

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	19	21.3	21.3	21.3
	4	32	36.0	36.0	57.3
	5	38	42.7	42.7	100.0
	Total	89	100.0	100.0	

DOKUMENTASI



© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



UIN SUSKA RIAU



© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Nomor
Sifat
Lamp.
Hal

milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
FAKULTAS SYARI'AH & HUKUM

كلية الشريعة و القانون
FACULTY OF SYARI'AH AND LAW

Jl. H. R. Soebrantas No. 155 KM. 15 Tuahmadani Tampan - Pekanbaru 28293 PO. Box. 1004 Telp / Fax. 0761-562052
Web. www.fasih.uin-suska.ac.id Email : fasih@uin-suska.ac.id

Nomor : Un.04/F.I/PP.01.1/1395/2020
Sifat : Penting
Lamp. : -
Hal : *Pembimbing Skripsi*

Pekanbaru, 26 Februari 2020

Kepada
Yth. Madona Khairunisa, ME.Sy
Dosen Fakultas Syari'ah dan Hukum
UIN Sultan Syarif Kasim Riau
Pekanbaru

Assalamu'alaikum warhamatullahi wabarakatuh

Bersama ini kami minta kesediaan Saudara untuk membimbing mahasiswa Fakultas Syari'ah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau dalam menyusun Skripsi :

Nama : WAN NUR SUHAILA
NIM : 11625203958
Jurusan : Ekonomi Syariah S1

Kepada Saudara diharapkan membimbing metodologi dan materi skripsi. Sebagai bahannya kami kirimkan proposal penelitian dimaksud dengan judul : "Pengaruh Pengetahuan Produk Kosmetik Terhadap Kepuasan Pelanggan di Pasar Pulau Burung Indragiri Hilir Menurut Perspektif Ekonomi Syariah"

Demikian disampaikan, terima kasih.

a.n. Dekan
Wakil Dekan I

Dr. Drs. Heri Sunandar, Mcl
NIP. 19660803 199303 1 004

Tembusan:
Dekan Fakultas Syari'ah dan Hukum

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
FAKULTAS SYARIAH DAN HUKUM

كلية الشريعة و القانون
FACULTY OF SYARIAH AND LAW

Jl. H.R. Soebrantas No. 155 KM. 15 Simpang Baru Panam Pekanbaru 28293 PO.Box. 1004 Telp. 0761-561645
Fax. 0761-562052 Web. www.uin-suska.ac.id, E-mail: rektor@uin-suska.ac.id

**PENGESAHAN PERBAIKAN SEMINAR PROPOSAL
FAKULTAS SYARIAH DAN HUKUM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU**

Proposal dengan judul Pengaruh Pengetahuan Produk Kosmetik Terhadap
Kepuasan Pelanggan di Pasar Pulau Burung Indragiri Hilir Menurut Perspektif
Ekonomi Syariah, ditulis oleh saudara :

Nama : Wan Nur Suhaila
NIM : 11625203958
Program Studi : Ekonomi Syariah
Diseminarkan pada : 1 November 2019
Hari / Tanggal : Jumat, 1 November 2019
Narasumber : Dr. Jenita, SE. MM

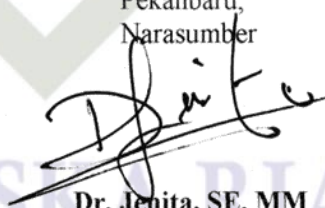
Telah diperbaiki sesuai dengan saran narasumber seminar proposal
mahasiswa Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif
Kasim Riau.

Kepala Bagian Tata Usaha
Fakultas Syariah dan Hukum

Pekanbaru,
Narasumber



Erni, S.Sos., MM
NIP. 19680226 199103 2 002



Dr. Jenita, SE. MM
NIP. 196501262014112001

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



UIN SUSKA RIAU

© Hak Cipta Milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
FAKULTAS SYARIAH & HUKUM

كافة الشريعة والقانون

FACULTY OF SYARIAH AND LAW

Jl. H. R. Soebrantas No. 155 KM. 15 Tuahmadani Tampan - Pekanbaru 28293 PO. Box. 1004 Telp / Fax. 0761-562052
Web. www.fasih.uin-suska.ac.id Email : fasih@uin-suska.ac.id

SURAT KETERANGAN

Nomor : Un.04/F.I/PP.01.1/10163/2019

Dekan Fakultas Syariah dan Hukum UIN Sultan Syarif Kasim Riau dengan ini
menerangkan bahwa :

Nama : WAN NUR SUHAILA
N I M : 11625203958
Jurusan : EKONOMI SYARIAH

Telah Lulus :

UJIAN KOMPREHENSIF

Yang diselenggarakan pada tanggal : **5 DESEMBER 2019**

Demikianlah Surat Keterangan ini dibuat untuk dipergunakan seperlunya.

Pekanbaru, 26 Desember 2019

Dekan,



DR. Drs. H. Hajar, M.Ag

NIP. 195807121986031005

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

SURAT PERNYATAAN SELESAI MENELITI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Wan Nur Suhaila
NIM : 11625203958
Tempat / Tanggal Lahir : Sei. Danai, 06 Agustus 1998
Program Studi / Jurusan : Ekonomi Syariah
Semester : 8 (Delapan)
No HP : 0823-9142-3872
Alamat : Perum. Nugraha Perdana Lestari, Blok C No. 11

Dengan ini menyatakan bahwa, saya benar telah selesai meneliti / melaksanakan
riset pada : 12 Desember 2019 – 12 Maret 2020

Nama Tempat Penelitian : Pasar Pulau Burung (Toko Apotik Inti Sari)
Alamat : Jl. Btn, Desa Pulau Burung, Kec. Pulau Burung, Kab.
Indragiri Hilir, Riau.

Judul Penelitian : "Pengaruh Pengetahuan Produk Kosmetik Terhadap
Kepuasan Pelanggan di Pasar Pulau Burung Indragiri
Hilir Menurut Perspektif Ekonomi Syariah".

Waktu Penelitian : 09:00 – 15:00 WIB

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, dan apabila
dikemudian hari saya terbukti melakukan pembohongan / penipuan terhadap
pernyataan saya ini, maka saya siap menerima segala resiko.

Pulau Burung, 10 Maret 2020

Yang menyatakan

UIN SUSKA RIAU



Hamidi



PEMERINTAH PROVINSI RIAU DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

Gedung Menara Lancang Kuning Lantai I & II Komp. Kantor Gubernur Riau
Jl. Jenderal Sudirman No. 460 Telp. (0761) 39119 Fax. (0761) 39117, PEKANBARU
Email : dpmptsp@riau.go.id

Kode Pos : 28126



032010

REKOMENDASI

Nomor : 503/DPMPPTSP/NON IZIN-RISET/28896
TENTANG

PELAKSANAAN KEGIATAN RISET/PRA RISET DAN PENGUMPULAN DATA UNTUK BAHAN SKRIPSI

Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau, setelah membaca Surat Permohonan Riset dari : **Dekan Fakultas Syariah dan Hukum UIN Suska Riau, Nomor : Un.04/F.I/PP.00.9/9700/2019 Tanggal 12 Desember 2019**, dengan ini memberikan rekomendasi kepada:

1. Nama : **WAN NUR SUHAILA**
2. NIM / KTP : **11625203958**
3. Program Studi : **EKONOMI SYARIAH**
4. Jenjang : **S1**
5. Alamat : **PEKANBARU**
6. Judul Penelitian : **PENGARUH PENGETAHUAN PRODUK KOSMETIK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DIPASAR PULAU BURUNG INDRAGIRI HILIR MENURUT PERSPEKTIF EKONOMI SYARIAH**
7. Lokasi Penelitian : **PASAR PULAU BURUNG, INDRAGIRI HILIR**

Dengan ketentuan sebagai berikut:

1. Tidak melakukan kegiatan yang menyimpang dari ketentuan yang telah ditetapkan.
2. Pelaksanaan Kegiatan Penelitian dan Pengumpulan Data ini berlangsung selama 6 (enam) bulan terhitung mulai tanggal rekomendasi ini diterbitkan.
3. Kepada pihak yang terkait diharapkan dapat memberikan kemudahan serta membantu kelancaran kegiatan Penelitian dan Pengumpulan Data dimaksud.

Dengan rekomendasi ini dibuat untuk dipergunakan seperlunya.

Dibuat di : Pekanbaru
Pada Tanggal : 17 Desember 2019



Ditandatangani Secara Elektronik Melalui :
Sistem Informasi Manajemen Pelayanan (SIMPEL)

DINAS PENANAMAN MODAL DAN
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
PROVINSI RIAU

Tembusan :

Disampaikan Kepada Yth :

1. Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Riau di Pekanbaru
2. Pemilik Toko Inti Sari di Indragiri Hilir
3. Dekan Fakultas Syariah dan Hukum UIN Suska Riau di Pekanbaru
- ④ Yang Bersangkutan



JURNAL HUKUM ISLAM

مجلة الأحكام الشرعية

Journal For Islamic Law

Jl. H.R. Soebrantas No. 155 KM 18 Simpang Baru, Panam Pekanbaru 28293

Po. Box 1004 Telp. (0761) 561645 Fax. (0761) 562052

www.Jurnalhukumislam.com email. admin@jurnalhukumislam.com

HP. 081275158167 – 085213573669

SURAT KETERANGAN

Pengelola Jurnal Hukum Islam dengan ini menerangkan bahwa:

Nama : WAN NUR SUHAILA

NIM : 11625203958

Program Studi: EKONOMI SYARIAH

Judul : Pengaruh Pengetahuan Produk Kosmetik Terhadap Kepuasan Pelanggan Dipasar Pulau Burung Indragiri Hilir Menurut Perspektif Ekonomi Syariah

Pembimbing : Madona Khairunnisa, SE.L, ME.Sy

Nama tersebut diatas telah menyerahkan jurnal skripsi sesuai dengan pedoman yang telah ditetapkan.

Pekanbaru, 16 Juni 2020

Pimpinan Redaksi



M. Alpi Syahrin, SH., MH., CPL

NIP. 198804302019031010

UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

RIWAYAT PENULIS

Wan Nur Suhaila, lahir di Sungai Danai tanggal 06 Agustus 1998, anak dari pasangan ayahanda Wan Salehin dan Ibunda Mariana. Penulis merupakan anak ketiga dari empat bersaudara.

Penulis mengawali pendidikan Sekolah Dasar Negeri 005 Sialang Jaya dan Lulus pada tahun 2010. Kemudian penulis melanjutkan pendidikan ke MTs Nurul Muftadiin Pulau Burung pada tahun 2010 dan Lulus pada tahun 2013. Pada tahun yang sama penulis melanjutkan pendidikan ke MAS Nurul Muftadiin Pulau Burung dan Lulus ujian pada tahun 2016.

Pada tahun 2016 melalui jalur ujian tulis Mandiri diterima menjadi mahasiswa pada program Studi Ekonomi Syariah Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau. bulan Juli sampai Agustus 2018 penulis melaksanakan Praktek Kerja Lapangan atau PKL di Baznas Kota Pekanbaru. pada bulan Juli sampai Agustus 2019 penulis melaksanakan Kuliah Kerja Nyata (KKN) di Desa Mentayan Kec. Bantan Kab. Bengkalis.

Akhirnya tepat Hari Selasa tanggal 19 Mei 2020 dimunaqasyahkan dalam sidang Panitia Ujian Sarjana (S1) Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau dinyatakan LULUS dan berhak menyandang gelar Sarjana Ekonomi (SE) dengan Predikat Sangat Memuaskan.

MOTTO

"Berusahalah selagi mampu dan jangan menyerah, karena Allah selalu berada dipihakmu"

UIN SUSKA RIAU